RÉSEAU

académie Créteil

éducation nationale enseignement supérieur recherche

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Guide Méthodologique de la *V*alidation des *A*cquis de l'*E*xpérience

UCANSS
UNION DES CAISSES NATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Sommaire

Définitions, principes et historique p5

I - Quels sont les intérêts de la VAE p6
II - Que sont les certifications professionnelles en France p6
- Les certifications de l'Education nationale p7
- Les certifications institutionnelles Ucanss p8

Nomenclature des niveaux de formation p9

III - Comment obtenir une certification ? p10
IV - Quelle certification choisir ? p10
- Durée et conditions des années d'expérience requises p10
- Définir le champ correspondant au plus près de son champ d'activité p11
- Définir le niveau de certification correspondant à son niveau d'activité p11
- Quelques conseils pour consulter le Répertoire national des certifications professionnelles p11
- Stratégie de validation pour un candidat p12

Exemples de métiers pour lesquels existe une certification inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles p13

V - Description de la démarche de validation p18
- La recevabilité de votre demande p19
- L'évaluation des compétences p19
- Description d'une situation d'activité p20
- Récapitulatif des étapes de validation p23

Les coûts et financements y afférents p24

VI - Quel accompagnement p26

VII - Quels financements p28

VIII - Comment aider un candidat à la VAE p28

La planification du dispositif de VAE dans sa globalité pour les personnels Ugecam visant le diplôme professionnel d'aide-soignant p29

Procédure VAE des aides-soignants et auxiliaires de puériculuture p31

Glossaire p33

Fiches techniques par certification
Annexe : résultats de l'étude " Repérage des certifications pour les métiers de la Sécurité sociale ", réalisée par l'Ucanss et le Centre académique de validation des acquis de Créteil en 2003

Préface

Préface

Préfacer ce guide est un réel plaisir, il concrétise l'accord cadre Education nationale/Sécurité sociale (20 janvier 2006) qui formalise et dynamise des relations jusqu'alors ponctuelles.

A travers cet outil conçu pour vous, l'Ucanss démontre sa volonté d'utiliser mieux et davantage les possibilités offertes par la VAE. Il facilitera son accès aux organismes désireux d'accompagner leurs salariés.

Pour faire de ce guide un outil efficace et utile, nous nous sommes servis de l'expérience accumulée depuis de nombreuses années au service de milliers de personnes qui ont pu, grâce à cette loi, obtenir un diplôme national dont la valeur est garantie par l'Etat.

Pour y parvenir, nous nous sommes efforcés de vous simplifier la question de la certification et de la validation, complexe dans notre pays.

Cette loi sur la VAE offre pour les individus et les organisations de multiples avantages, notamment : contribuer à la sécurisation des parcours professionnels, valoriser et promouvoir l'expérience, faciliter la mobilité interne ou externe, motiver, améliorer l'image des métiers et de leur attractivité, impulser une dynamique de progression et de changement…

Je suis convaincu que ce guide, à l'usage des responsables ressources humaines et du management, trouvera son public en répondant aux questions que se posent les salariés.

Certifiés ISO 9001, nous avons le souci de la qualité des prestations que nous réalisons. Vos suggestions et contributions sont les bienvenues pour enrichir et améliorer ce guide, et en faire un levier de développement de la validation des acquis de l'expérience.

La " formation tout au long de la vie ", inscrite dans la loi, doit permettre à chacun de se qualifier, se promouvoir, se reconvertir ou s'adapter aux changements réglementaires, sociaux, économiques, technologiques et organisationnels. Dans ce contexte, la validation des acquis de l'expérience prend tout son sens et trouve son utilité individuelle, sociale et professionnelle.

Un grand merci aux auteurs et bon usage à tous de ce guide.

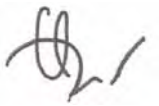
Jacques Chéritel
Délégué à la formation continue

Inscrite dans les orientations prioritaires de l'accord de branche et de la CPNEFP, la VAE, qui est et restera une démarche individuelle, est aussi une opportunité collective, déjà utilisée par certains organismes, les Ugecam notamment.

Accompagner la certification des compétences individuelles est un moyen de faire connaître et reconnaître nos savoir faire dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Ce guide est destiné en premier lieu aux responsables ressources humaines et responsables formation qui y trouveront des réponses méthodologiques et techniques concrètes. En ligne sur le site internet de l'Ucanss, il évoluera en fonction de l'actualité et de vos besoins.

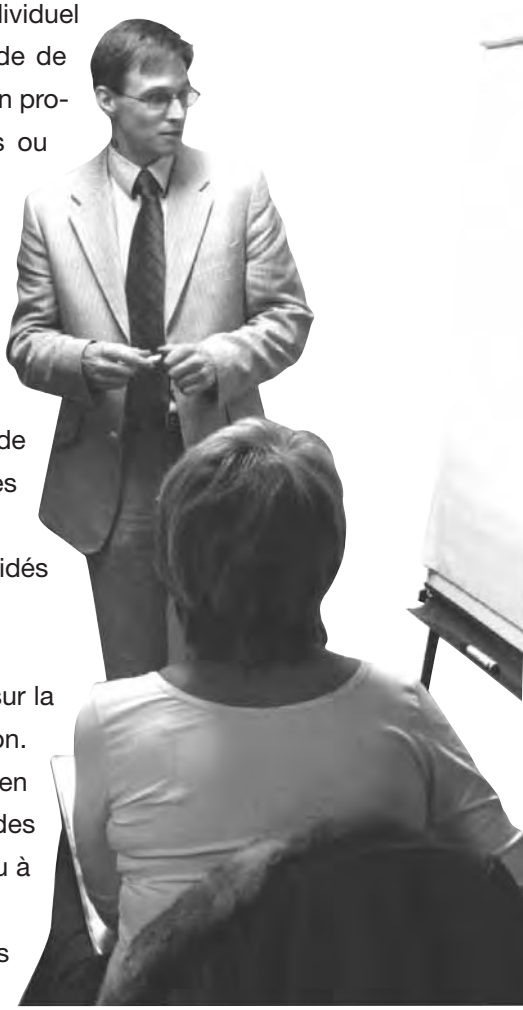
Merci à l'académie de Créteil du travail de clarification réalisé pour offrir à notre Institution un outil unique en son genre et d'une grande qualité.



Yves Dellery
Directeur de la formation professionnelle

Définitions, principes et historique

La validation des acquis de l'expérience est un droit individuel (inscrit dans le livre IX du Code du travail et dans le Code de l'Education) qui permet d'obtenir tout ou partie d'une certification professionnelle. L'ensemble des activités salariées, non salariées ou bénévoles peuvent faire l'objet d'une demande de validation des acquis de l'expérience. Une durée totale d'expérience cumulée d'au moins trois ans est exigée (stages et contrats en alternance non comptés) en rapport direct avec les exigences du diplôme. Un candidat ne peut déposer qu'une seule demande pendant la même année civile et pour le même diplôme (trois demandes maximum). La validation est indépendante de la formation, et le diplôme visé sans rapport avec les diplômes acquis.
Lorsque le diplôme n'est pas validé en totalité, les acquis validés sont valables cinq ans.



La loi sur la validation des acquis de l'expérience prend appui sur la précédente loi, dont elle étend l'accès et le champ de la validation.
Le demandeur de validation bénéficie de clauses de protection, en particulier la confidentialité de sa démarche et la neutralité des membres du jury, qui ne peuvent appartenir à son entreprise ou à son organisme.
Un congé de validation a été créé, permettant à un salarié, sous certaines conditions, d'obtenir une autorisation d'absence de 24h au maximum.
Une prise en charge financière peut être accordée par un organisme paritaire agréé au titre du congé individuel de formation, tant pour ce qui concerne la rémunération que pour les frais afférents à la validation.
Enfin, les actions de validation des acquis comme les bilans de compétences entrent désormais dans le champ des actions de formation et, en conséquence, sont imputables dans le cadre du plan de formation (se reporter aux circulaires annuelles du FAF Sécurité sociale). Elle est également finançable au titre de DIF (voir page 25).

I - Quels sont les intérêts de la VAE ?

Pour le salarié : interrogées sur leur motivation pour la démarche de VAE, les personnes évoquent en première position (plus de **40 %** des réponses) des **raisons personnelles** (désir de reconnaissance), puis des désirs de promotion **(30 %)**, d'**évolution professionnelle (29%)** et de **mobilité (6%).**

(Centre Académique de Validation des Acquis de Créteil)

Pour les organismes de Sécurité sociale : la reconnaissance des acquis de l'expérience constitue un chapitre de l'accord de branche qui indique que l'accessibilité à un diplôme, par la voie de la formation ou de la validation des acquis, vise à faciliter la reconnaissance des salariés et leur mobilité professionnelle. Les diplômes internes devront ainsi conduire à des diplômes reconnus au plan national et/ou européen ou à des CQP. La VAE permet, en effet, selon une enquête de 2005 du ministère de l'Economie et des finances auprès de 135 entreprises, de :

- valoriser et motiver les personnes : **38%**
- développer l'employabilité interne et externe des salariés : **26 %**
- accompagner leur évolution interne : **19%**
- accompagner les évolutions de l'activité et des métiers : **17%**
- mettre en adéquation le poste occupé avec le niveau de qualification : **14%**

La VAE permet également un gain de temps et d'argent. Combinée éventuellement à la formation, elle permet d'individualiser et de raccourcir les parcours.

II - Que sont les certifications professionnelles en France ?

Ce sont tous les diplômes, délivrés par un ministère (Education nationale, Affaires sociales, Emploi, Santé, Jeunesse et Sports, Agriculture…), les titres à finalité professionnelle des organismes de formation ainsi que les certificats de qualification professionnelle des branches (CQP).

Les diplômes : crées par décret et arrêtés, après avis d'instances consultatives auxquelles participent des représentants des branches concernées, ils ont une **valeur nationale**. C'est-à-dire qu'ils sont reconnus sur tout le territoire et qu'ils attestent **un niveau de formation générale** et professionnelle.

Pour l'Education nationale, les diplômes d'enseignement général sont exclus du champ de la VAE (Brevet des collèges, Baccalauréats généraux). En revanche, tous les diplômes professionnels, du CAP au BTS, et tous les diplômes de l'enseignement supérieur sont accessibles par la VAE.
Les diplômes sont enregistrés de droit dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).
Les titres à finalité professionnelle attestent de **capacités techniques opérationnelles**. Ils sont enregistrés sur demande auprès de la commission nationale de la certification professionnelle. Ils sont créés et délivrés par des organismes de formation privés ou publics.
Les certificats de qualification professionnelle (CQP) conçus dans le cadre des branches professionnelles valident des **compétences spécialisées** et sont inscrits dans les conventions collectives.
Les dispositions du code de l'Education et du travail se rapportant à la VAE visent exclusivement les certifications inscrites au Répertoire national des certifications professionnelles.
L'enregistrement au Répertoire national n'est pas obligatoire, il dépend de la volonté de l'organisme certificateur.

Les certifications spécifiques de la branche Sécurité sociale

Certifications de l'Education nationale

Un accord cadre a été signé en janvier 2006 entre l'UCANSS et le ministère de l'Education nationale. Les principaux métiers concernés par cet accord sont les métiers de techniciens et gestionnaires de la protection sociale, et les métiers de l'encadrement de proximité. Cet accord vise notamment à préparer le recrutement massif des bac + 2 et bac + 3 pour faire face aux besoins de renouvellement des effectifs, consécutifs aux départs en retraite de près de la moitié des effectifs d'ici 2010. La diffusion de la culture de la protection sociale, de la technicité, de la relation de service, de l'approche client, des nouvelles technologies est, à ce titre, essentielle. Parmi les axes de coopération envisagés, cet accord a abouti à la création d'un **BTS services et prestations du secteur sanitaire et social** qui verra le jour pour la première promotion, en formation initiale à la rentrée 2007. Cette formation correspond aux activités professionnelles des " techniciens conseils ".
Dans l'enseignement supérieur, des partenariats avec des universités ont également abouti à la création de **licences professionnelles** en management opérationnel dans la Protection sociale (Marne-la-Vallée, Toulouse I et Nancy II et Rennes I), en gestion de la protection sociale orientée sur des postes de la maîtrise, technique et d'expertise dans les institutions sociales (Orléans). L'Ucanss a également mis en place une formation diplômante avec l'IUT d'Evry (Diplôme d'université "Gestion de patrimoine", certifiée Ucanss "Gestionnaire de patrimoine") et une formation diplômante d'acheteur avec l'IUT de Lille 2 (Diplôme d'université d'acheteur public) certifiée Ucanss "Performance, Professionnalisation de l'acheteur".

Certifications institutionnelles Ucanss

En décembre 2006 a été créé le premier **CQP de la branche pour les délégués à l'Assurance maladie (DAM)**.
Un dispositif interne de formation appelé **Performance**, aboutit à la délivrance du **CAPESS** (Certificat d'Aptitude Professionnelle à l'Encadrement des organismes de la Sécurité sociale). Cette certification atteste des capacités à exercer les fonctions de manager opérationnel dans un organisme de Sécurité sociale.
Sur les métiers de l'expertise technique existent également des certifications délivrées par l'Ucanss sur les fonctions de conseiller en organisation, d'auditeur interne, d'acheteur, de fondé de pouvoir, de gestionnaire de patrimoine et d'inspecteur du recouvrement pour les Urssaf. Pour cette dernière certification, l'entrée en formation nécessite des épreuves de sélection et des pré-requis en terme de diplômes : minimum BTS CGO (comptabilité et gestion des organisations) ou DUT GEA (gestion des entreprises et administrations).

Les niveaux de qualification :

La qualification, en tant que maîtrise des savoirs et compétences nécessaires à la tenue d'un poste de travail, peut être acquise par la formation ou l'expérience. Elle est reconnue officiellement par un diplôme, un titre ou un CQP.

Une certification professionnelle enregistrée au RNCP atteste d'une "qualification" c'est-à-dire de capacités à réaliser des activités professionnelles dans le cadre de plusieurs situations de travail, à des degrés de responsabilités définis dans un "référentiel".

Les certifications sont positionnées en fonction des niveaux de qualification d'une personne. Ces niveaux s'échelonnent de I à V, dans un ordre décroissant : le niveau I correspond au niveau de qualification le plus élevé.

Ce classement constitue un "repère" par rapport au niveau d'autonomie et de responsabilité exercé.

Nomenclature des niveaux de formation

Niveaux	Certifications	Indications
V	Brevet d'études professionnelles (BEP) Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Certificat de formation professionnelle des adultes (CFPA) du premier degré Titres professionnels	Cette qualification concerne principalement un **travail d'exécution** qui peut être autonome dans la limite des techniques qui y sont afférentes. Niveau ouvrier qualifié
IV	Brevet professionnel (BP) Brevet de technicien (BT) Baccalauréat professionnel Baccalauréat technologique Brevet de maîtrise Titres professionnels	Cette qualification implique davantage de **connaissances théoriques.** Elle concerne principalement un **travail technique** qui peut être exécuté de façon autonome et/ou comporter des responsabilités d'encadrement (maîtrise) et de coordination. Niveau ouvrier hautement qualifié, agent de maîtrise
III	Diplôme des Instituts Universitaires de Technologie (DUT) Brevet de technicien supérieur (BTS) Fin de premier cycle de l'enseignement supérieur Titres professionnels	Cette qualification correspond à des connaissances et des capacités de niveau supérieur sans toutefois comporter la maîtrise des fondements scientifiques des domaines concernés. Les capacités et connaissances requises permettent d'assurer de façon autonome ou indépendante des **responsabilités** de **conception** et/ou **d'encadrement** et/ou de **gestion**. Niveau de technicien supérieur, agent de maîtrise
II	Licence professionnelle Master 1 Titres professionnels	Cette qualification implique la maîtrise des fondements scientifiques de la profession, conduisant généralement à l'autonomie dans l'exercice de cette activité. Niveau de cadre responsable d'un service ou chef de projet. Trois capacités attendues : animation et conduite de réunion, gestion de budget, gestion de projet.
I	Master 2 professionnel Master recherche Doctorat	En plus d'une connaissance affirmée des fondements scientifiques d'une activité professionnelle, cette qualification nécessite la maîtrise de processus en matière de conception stratégique ou de recherche ou d'expertise. Niveau de cadre supérieur

III - Comment obtenir une certification ?

La loi sur la VAE reconnaît que l'activité professionnelle est productrice de compétences et de savoirs ayant la même valeur que s'ils avaient été acquis en formation. Il existe donc deux voies pour obtenir une certification :

Formation → Examen →
Expérience → Dossier →
Certification

(Validation des acquis de l'expérience)

La VAE est donc une nouvelle voie pour obtenir tout ou partie d'un diplôme à finalité professionnelle, un titre ou une certification professionnelle figurant sur la liste validée par la Commission Nationale des Certifications Professionnelles. Cette liste est accessible en ligne sur le " le Répertoire National des Certifications Professionnelles " (RNCP).
La voie d'accès au diplôme ou titre professionnel par la VAE s'ajoute donc aux voies scolaires et universitaires, à la formation professionnelle continue, à l'apprentissage. C'est le même diplôme, il a la même valeur.

IV - Quelle certification choisir ?

Le choix se fait d'abord en fonction des critères d'éligibilité : justifier de trois ans d'expérience dans un champ d'activité.

Durée et conditions des années d'expérience requises.
Les trois années nécessaires pour être éligible ont pu être exercées sur le champ d'activité de manière discontinue, de préférence au cours des dix dernières années. La durée cumulée doit correspondre à trois années en équivalent temps plein soit 1.600 heures X 3 = 4.800 heures. Cette expérience peut avoir été réalisée dans le cadre d'une activité non salariée, comme bénévole dans une association par exemple. Dans tous les cas, le candidat doit être en mesure de justifier de la durée requise par des documents officiels (certificat de travail, bulletin de salaire, attestation du président de l'association dans le cas d'une activité bénévole …).

Définir le champ de formation correspondant au plus près à son champ d'activité.

La Commission Nationale des Certifications Professionnelles (CNCP) utilise dans son Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP : **http://www.cncp.gouv.fr**) la Nomenclature des Spécialités de Formation (NSF : **http://www.centre-inffo.fr/Nomenclature-des-specialites-de.html**) pour classer les certifications.

Afin de déterminer la certification pour laquelle la candidature sera recevable, il convient de déterminer dans un premier temps son code NSF.

Une sélection dans le répertoire (RNCP) par le seul critère du code NSF est néanmoins insuffisante. En effet, le résultat de la recherche vous donnera l'ensemble des certifications dans le même champ, quel que soit le niveau de certification. Il faut donc affiner la recherche en tenant compte du niveau de formation choisi.

Définir le niveau de certification correspondant à son niveau d'activité

En effet, le jury cherchera d'emblée à vérifier si le candidat a bien acquis son expérience au niveau de responsabilité correspondant à la certification.

Les indications qui sont précisées sur la grille de niveaux de la nomenclature de formation de 1969 permettent de s'auto-positionner quant au niveau de responsabilité exercé dans son activité.

En définissant le niveau (de V à I) et le code de la spécialité (NSF), le RNCP affiche alors l'ensemble des certifications correspondantes. Le résumé du référentiel qui est précisé pour chaque certification permet de sélectionner la ou les certifications les plus proches de son activité.

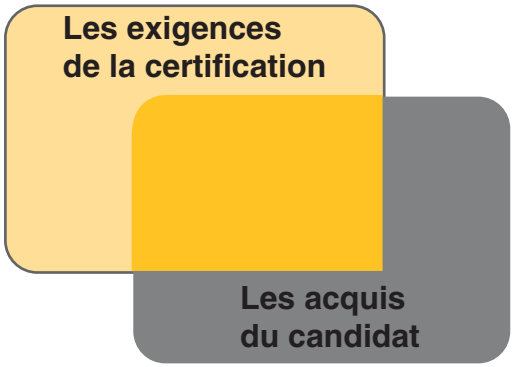
Quelques conseils pour consulter le Répertoire (RNCP : http://www.cncp.gouv.fr)

Utilisez le formulaire "Rechercher une certification enregistrée" dans la rubrique Répertoire. Un fichier d'aide vous guidera dans votre recherche. Attention, les recherches les plus simples sont souvent les pus fructueuses.
La recherche par code NSF est une des façons les plus sûres d'interroger le Répertoire. Consultez la liste des codes grâce au lien “Codes NSF”.
Ne saisissez pas l'intitulé complet de la certification recherchée mais le terme le plus pertinent (exemple : “sport” pour toutes les certifications liées au sport).
Pour visualiser le résumé descriptif de la certification, cliquez sur l'icône située à gauche du libellé dans la liste des résultats.

Stratégie de validation pour un candidat

Une fois la spécialité de formation déterminée, il convient d'apporter le plus grand soin au choix du niveau visé.

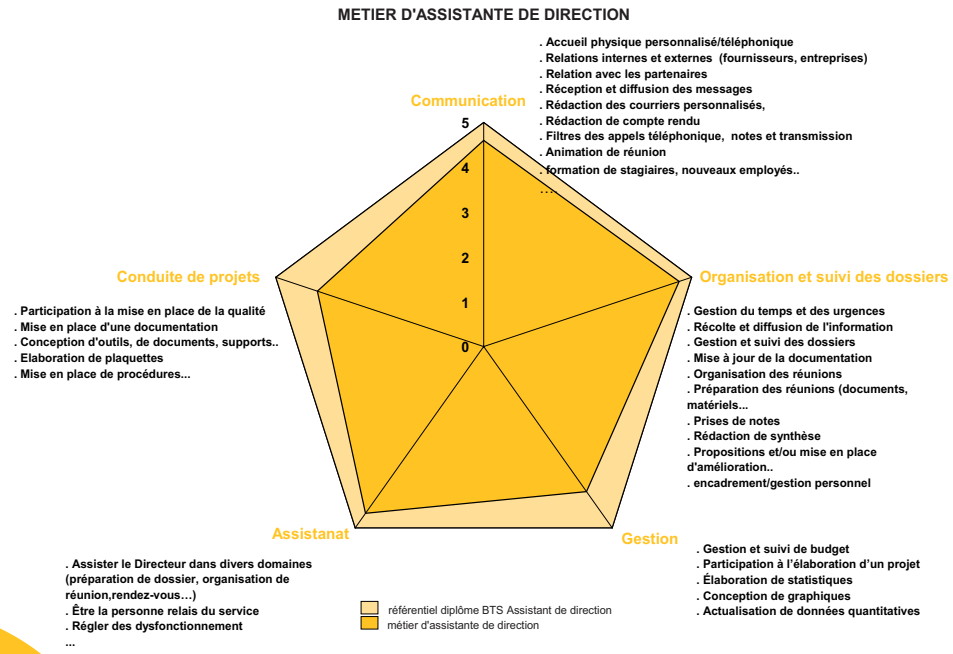
Le niveau visé doit correspondre en termes de tâches, d'activités et de responsabilité aux exigences du diplôme.



NB : Afin d'éviter les échecs, toujours douloureux, le repérage du niveau doit être conduit par des spécialistes et avec prudence.

Repérage des certifications pour les métiers de la Sécurité sociale :

A titre d'illustration, voici un exemple de comparaison extraite de l'étude menée par l'Ucanss et le Centre académique de validation des acquis de Créteil sur le métier d'assistante de direction en 2003.


METIER D'ASSISTANTE DE DIRECTION
. Accueil physique personnalisé/téléphonique
. Relations internes et externes (fournisseurs, entreprises)
. Relation avec les partenaires
. Réception et diffusion des messages
. Rédaction des courriers personnalisés,
. Rédaction de compte rendu
. Filtres des appels téléphonique, notes et transmission
. Animation de réunion
. formation de stagiaires, nouveaux employés..
....
Communication
5
4
3
2
1
0
Organisation et suivi des dossiers
. Gestion du temps et des urgences
. Récolte et diffusion de l'information
. Gestion et suivi des dossiers
. Mise à jour de la documentation
. Organisation des réunions
. Préparation des réunions (documents, matériels...
. Prises de notes
. Rédaction de synthèse
. Propositions et/ou mise en place d'amélioration..
. encadrement/gestion personnel
Gestion
. Gestion et suivi de budget
. Participation à l'élaboration d'un projet
. Élaboration de statistiques
. Conception de graphiques
. Actualisation de données quantitatives
Assistanat
. Assister le Directeur dans divers domaines (préparation de dossier, organisation de réunion,rendez-vous...)
. Être la personne relais du service
. Régler des dysfonctionnement
...
Conduite de projets
. Participation à la mise en place de la qualité
. Mise en place d'une documentation
. Conception d'outils, de documents, supports..
. Elaboration de plaquettes
. Mise en place de procédures...
référentiel diplôme BTS Assistant de direction
métier d'assistante de direction

Exemples de métiers pour lesquels existe une certification inscrite au RNCP*

En noir : les familles professionnelles et leur code - En gris : les anciens intitulés des métiers - En jaune : les nouveaux intitulés et leur code

Répertoire des métiers de la Sécurité sociale	Effectifs 2005	Code NSF	Diplômes
Intervention et développement social 04 **Auxiliaire de puériculture** **Chargé d'intervention auprès des jeunes enfants 0401** Réalise des activités d'éveil, de loisir et d'éducation en collaboration Dispense des soins d'hygiène et de confort pour préserver la continuité de la vie, le bien être et l'autonomie de l'enfant. Aide l'infirmier ou la puéricultrice à la réalisation de soins. Assure l'entretien de l'environnement immédiat de l'enfant, des matériels de soins, les matériels ludiques. Participe à l'encadrement des stagiaires en formation et des nouveaux agents.	818	331	Diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture (DPAP)
Conseiller en économie sociale et familiale **Chargé de conseil et développement en action sociale** Informe et conseille les personnes et les familles en difficulté sur tous les problèmes de la vie quotidienne : insertion, logement, gestion de budget, santé... Il joue un rôle important en matière de développement social des quartiers. Contribue à la prévention de l'exclusion sociale sous toutes ses formes. Organise diverses actions de formation (stages d'insertion, cours d'économie sociale et familiale...). Travaille en collaboration avec les autres travailleurs sociaux.			
Assistant de service social **Conseiller en économie sociale et familiale** **Chargé d'intervention sociale 0402** Effectue un diagnostic de la situation de la personne ou de la famille dans son environnement et il négocie avec elle les objectifs et modalités de l'intervention à réaliser. Met en oeuvre, auprès de la personne ou de la famille, un accompagnement socio-éducatif adapté et l'évalue avec la (ou les) personne(s) concernée(s). Participe à des diagnostics partagés de l'environnement afin d'identifier des besoins sociaux locaux, avec des partenaires intervenant dans le champ de l'action sociale (associations,…). Fait émerger, accompagne et évalue des projets, en lien avec les populations et partenaires concernés relatifs à l'animation de la vie locale et/ou au développement de services de proximité. Collabore à des évaluations partagées de l'impact des politiques sociales sur le territoire.	5 740		(niv III) Bac pro Services de proximité et vie locale (niv IV) Diplôme de Conseiller en économie sociale et familiale (niv III)

* Répertoire national des certifications professionnelles

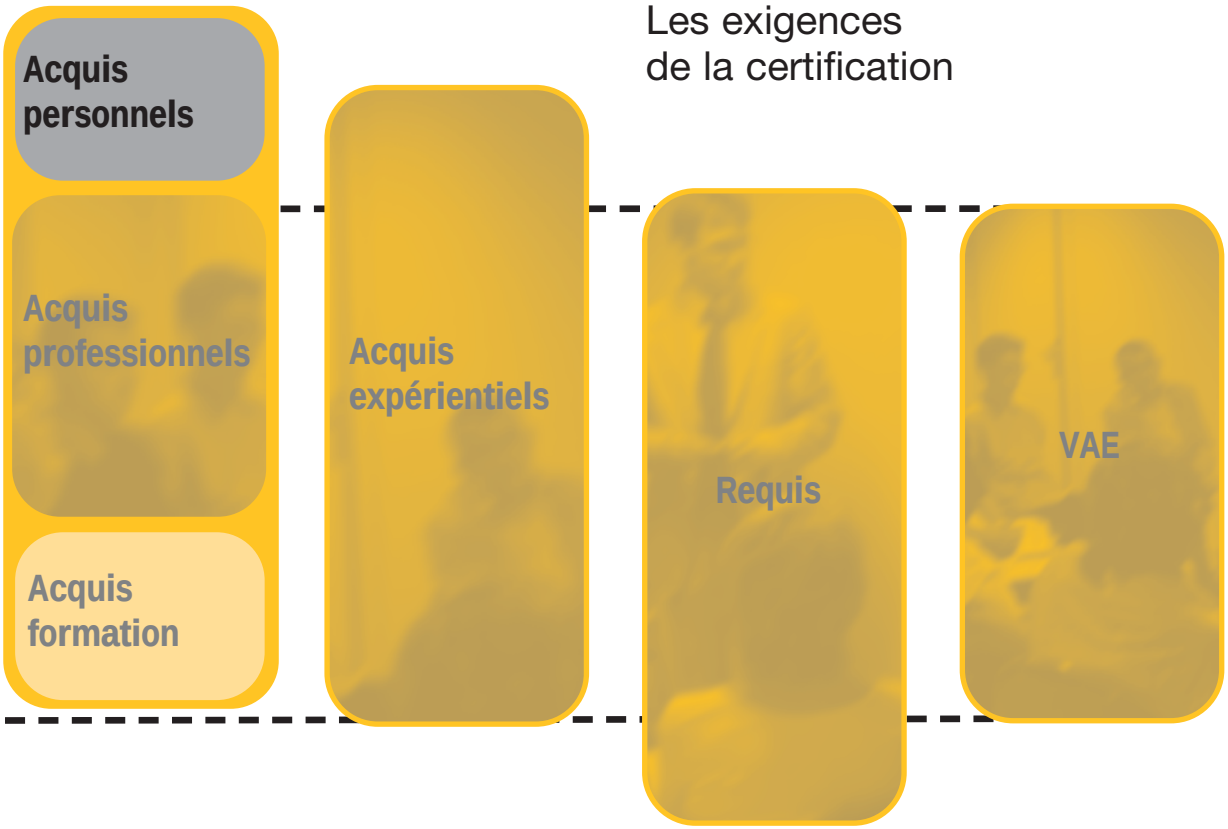
Effectifs	Effectifs 2005	Code NSF	Diplômes
Offre de soins et prise en charge du handicap 06 **Aide-soignant** **Auxiliaire de soins 0601** Assure des actes de prévention, d'éducation, d'hygiène et de santé auprès du patient. Entretient les matériels et les locaux dans l'environnement du patient. Met en oeuvre des soins d'hygiène (corporelle, mentale) et/ou hôteliers. Réalise et adapte des appareillages pour compenser les déficits. Contribue à remplir le dossier du patient pour les activités qui le concernent. Participe à l'encadrement des stagiaires en formation et des nouveaux agents.	2 555	331	DE Auxiliaire de Vie Sociale (niv V) DE Aide Médico Psychologique (niv V) DP Aide Soignant (niv V) DP Auxiliaire de Puériculture (niv V)
Analyse et conseil juridiques 08 **Chargé d'affaires techniques et juridique** **Gestionnaire des litiges et créances 0802** Contribue à la résolution des litiges et au recouvrement des créances relatifs à l'application de la réglementation de son organisme. Réalise un diagnostic des situations et repère celles nécessitant un traitement spécifique. Constitue, gère et suit les dossiers dans une démarche amiable ou contentieuse. Négocie avec les personnes concernées les modalités de règlements de créances et les informe, si besoin, sur les voies de recours.	3 750	128 345	NB : il n'existe pas de certification spécifique sur le recouvrement et la négociation avant contentieux Envisageable sous certaines conditions en validation partielle : DUT carrières juridiques (niv. III) MC4 assistance conseil, vente à distance (niv. IV)
Gestion comptable et financière 10 **Comptable** **Comptable 1001** Assure la tenue de la comptabilité de son organisme, contrôle la cohérence des documents comptables produits et en assure la conservation. Contrôle et exécute des vérifications comptables afin de vérifier la bonne utilisation des fonds versés par l'organisme. Assure les paiements et/ou les encaissements de son organisme et gère les oppositions. Participe à l'analyse financière, statistique et budgétaire relative	5 112	314 310 313	BTS Comptabilité et gestion des organisations (niv.III)

Effectifs	Effectifs 2005	Code NSF	Diplômes
Trésorier **Trésorier 1003** Assure la gestion des portefeuilles de titres et de valeurs de son organisme et veille à la sécurité des transactions et des dépôts. Détermine les prévisions des flux financiers. Gère l'ensemble des flux financiers entrants et sortants et veille à l'optimisation des circuits financiers au sein de son organisme. Participe à la négociation avec les établissements bancaires en termes de taux, de délais et de services rendus.			NB : il n'existe pas de certification spécifique sur cette fonction. Les certifications les plus proches se trouvent sous le code NSF 313
Gestion et développement des ressources humaines 12 **Technicien en gestion du personnel** **Gestionnaire administratif ressources humaines 1202** Assure l'ensemble des actes de gestion administrative concernant la situation des salariés de l'organisme (rémunération, charges sociales déclarations, gestion du temps, formation, mouvements du personnel…). Informe, oriente et conseille les salariés et leurs managers, à partir de l'analyse des situations individuelles, sur les droits et obligations de chacun. Exploite le système d'information des ressources humaines afin de fournir des données statistiques en interne et externe et de contribuer à la réalisation d'études, projections et/ou simulations (sur les effectifs, les coûts, …).	1 415	315 310	Pas de certification gérée par le Cava Dans l'enseignement supérieur : DUT Gestion des entreprises et des administrations option ressources humaines (niveau III) Sur le niveau II, plusieurs licences professionnelles dans le domaine de la RH
Information et communication 14 **Assistante de direction** **Assistante de direction** **Secrétaire** **Secrétaire 1404** Gère les relations internes et externes du responsable ou des équipes (réception et orientation des différents interlocuteurs, relations téléphoniques). Elabore, met en forme et rédige des courriers, documents et comptes-rendus de réunions. Organise et gère les rendez-vous, réunions et déplacements de son responsable et/ou de son équipe. Recherche, diffuse et archive les informations nécessaires au responsable ou aux équipes concernées. Assure la préparation et le suivi de dossiers divers.	2 513 6 746	320 324 320 324	BTS assistant de direction (niveau III) Bac pro secrétariat (niveau IV) BEP métiers du secrétariat (niveau V)

Effectifs	Effectifs 2005	Code NSF	Diplômes
Assistance logistique 15 **Agent hôtelier** **Agent hôtelier 1502** Assure et maintient la propreté, l'hygiène des locaux. Assure la gestion et le service de lingerie. Participe au service de restauration et d'hôtellerie. Assure le réapprovisionnement des stocks.	2 091	334 330 343	CAP assistant(e) technique en milieu familial et collectif (niv V) BEP Métiers de l'hygiène, de la propreté et de l'environnement (niv V) BEP Bioservices (niv V) BP Gouvernante (niv IV)
Gestion des moyens matériels 16 **Agent d'entretien** **Technicien tous corps d'état 1603** Effectue divers travaux d'entretien des matériels et des locaux dans des champs techniques différents (électricité, plomberie, peinture, chauffage, mécanique, horticulture…). Effectue des travaux d'installations pour l'aménagement des locaux et le montage des mobiliers. Assure le stockage de certains approvisionnements de matériels, de fournitures et de produits d'entretien.	2 246	343 230	CAP Maintenance et Hygiène des Locaux (niv V) CAP Maintenance de bâtiments de collectivités (niv V)
Gestionnaire moyens mobiliers et immobiliers **Gestionnaire du patrimoine 1602** Elabore et conduit les opérations de travaux immobiliers (construction, réhabilitation, rénovation, aménagement,…) en s'assurant du respect des normes de sûreté et de sécurité des personnes et des biens, tout en veillant à l'optimisation des surfaces et à l'ergonomie des postes de travail du personnel de l'organisme. Procède à la gestion centralisée des plans des bâtiments. Prépare, suit le plan immobilier pluriannuel et conduit les actions d'acquisition, de cession ou de location qui y sont prévues. Participe à la gestion des contrats d'assurance des locaux dans lesquels l'ensemble du personnel travaille.	2 325	313	DU Gestion de patrimoine (Evry) (niv III) Licence Professionnelle Management des organisations option management du patrimoine immobilier et mobilier (Evry) (niv II)

Effectifs	Effectifs 2005	Code NSF	Diplômes
Management et pilotage 17 **Responsable d'une unité (manager de proximité)** **Manager opérationnel 1701** Détermine les objectifs opérationnels de son secteur d'activités. Organise et gère les moyens et évalue la performance de son secteur. Anime son (ou ses) équipe(s) et manage les personnes qui la (ou les) composent. Met en oeuvre des démarches de résolution de problèmes pour optimiser l'action de son secteur d'activités. Propose des changements contribuant au développement de son secteur et/ou de l'organisme. Participe, en tant que personne ressource, à des projets ou missions spécifiques. Recherche et développe des coopérations avec des réseaux de partenaires et intervient dans des actions de communication à l'attention des publics alors identifiés.	15 126	310 332	Licence Professionnelle Management des organisations spécialité Management d'une équipe dans la protection sociale (Nancy) (niv II) Licence Professionnelle Intervention sociale option management d'unité de travail dans les organismes de protection sociale (Marne la vallée) (niv II) Licence Professionnelle Intervention Sociale, Option : Management d'Unité de Travail dans la Protection Sociale (Toulouse 1) (niv II) Licence Professionnelle Management des organisations spécialité Management d'une équipe dans la protection sociale (Rennes 1) (niv II)

V - Description de la démarche de validation



Les acquis expérientiels sont constitués des acquis professionnels, des acquis en formation et des acquis personnels (en noir) liés aux activités privées ou bénévoles de chaque candidat.

Ces acquis couvrent une partie (la plus importante possible) des requis du diplôme. La validation va porter sur le dénominateur commun identifié entre ces requis et les acquis du candidat. Une validation complète sera possible lorsque le jury sera convaincu de la transférabilité des acquis expérientiels sur la partie non couverte des requis du diplôme.

Procédures

http://www.infovae-idf.com/html/procedure/valid.html
http://www.infovae-idf.com/html/procedure/valid2.html

Deux grandes étapes

La recevabilité de votre demande

Elle est effectuée par le valideur sur la base du dossier de recevabilité du candidat. Ce dossier administratif présente les justificatifs répondant aux conditions statutaires pour engager une démarche à savoir : justifier de trois années d'expérience en lien avec la certification visée. (cf infra durée et conditions des années d'expérience requises)

L'évaluation des compétences

Les modalités d'évaluation sont différentes selon les organismes valideurs : soit par constitution d'un dossier de preuves (la plus usitée), soit par mise en situation de travail reconstituée ou réelle (seules les certifications du ministère du Travail sont évaluées selon cette modalité).
Un accompagnement est généralement proposé par les organismes valideurs pour la constitution du dossier détaillé et argumenté mettant en évidence le potentiel, les compétences acquises au cours de l'itinéraire professionnel et personnel, en lien avec la certification demandée.
Le dossier de preuve consiste à décrire des situations d'activité vécues au cours de son expérience, professionnelle, par exemple, qui sont en lien avec le référentiel d'activité ou métier de la certification visée. Un résumé de ce référentiel est systématiquement présenté dans la fiche présentant la certification sur le RNCP.

Description d'une situation d'activité

Il ne s'agit pas de décrire la prescription ni le résultat mais tout ce qui se passe entre les deux, à savoir :

- comment je m'y prends pour réaliser cette activité (comment je m'organise, les savoir-faire méthodologiques) ?,
- à quelles connaissances je fais appel pour la réaliser (les savoirs associés) ?,
- ma mission nécessite-t-elle la mobilisation de différents acteurs pour la mener à bien ?,
- comment j'organise ce travail entre les différents acteurs ou comment je participe ?

Il ne s'agit pas non plus de décrire toute sa biographie professionnelle mais de choisir les situations d'activité qui nous paraîtront les plus pertinentes à décrire en regard du référentiel d'activité/métier de la certification visée. In fine, l'exercice de style demandé consiste à mettre en correspondance les situations d'activité que l'on a choisi de décrire avec le référentiel de la certification, qui lui est normé, et précise les différentes capacités d'un diplômé dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Exemple de questions posées dans un dossier de VAE

Livret de VAE pour le diplôme d'aide soignant (extrait) :

1 - Votre expérience dans l'aide et l'accompagnement d'une personne dans les actes de la vie quotidienne :

- Quelles activités avez-vous fréquemment réalisées ? (toilette, habillage, repas, élimination ou déplacement, …)
- Dans quel lieu ?
- Quel type de personnes avez-vous aidé ?

2 - Dans votre expérience, choisissez deux situations où vous avez accompagné des personnes pour la toilette, l'habillage, le repas, l'élimination et le déplacement.

- Situation 1 : Décrivez la situation : qui était la personne aidée (par exemple son âge, sa culture, ses habitudes…)
  Dans quel endroit étiez-vous ? Etiez-vous seule ou avec d'autres ?
  Pourquoi avez-vous procédé ainsi ?

Le livret 2 proposé pour les certifications de l'Education nationale du CAP au BTS est harmonisé sur l'ensemble du territoire quel que soit le diplôme visé. Il comprend 4 parties :

- une fiche parcours (P) dans laquelle le candidat liste tout ou partie des emplois et employeurs qu'il a eu
- une ou des fiche(s) organisation(s) (O) présentant les différents employeurs pour lesquels le dossier fera état de description vécues d'activités
- une ou des fiche(s) emploi(s) (E) décrivant son poste de travail et ses fonctions
- au moins 4 fiches activités (A) au sein desquelles le candidat décrira son travail et ses différentes tâches

Exemple de questions sur la fiche Emploi
Qui définit, contrôle et évalue vos activités ?

- *qui dépend de qui ?, qui fait quoi ?, qui donne les consignes, de quelle manière et en quelles occasions? Quelles sont-elles ? Idem pour contrôle et évaluation.*

- Si des changements importants ont marqué l'évolution de votre emploi (fonction ou poste), de quel(s) ordre(s) étaient-ils ?
  - *Est-ce que votre emploi, vos fonctions ont évolué ?*
  - *Changements qui ne sont pas de votre initiative liés à l'organisation, liés au matériel ou aux technologies, au relationnel …*
  - *Évolution dans l'entreprise, voire ailleurs. Changements (nature des tâches effectuées, outils, organisation, responsabilités…)*

- Donnez des exemples de situations imprévues que vous avez rencontrées et expliquez comment vous y avez fait face :
  - Dans l'exercice de vos activités, vous arrive-t-il de rencontrer des situations imprévues ou qui vous posent problème et gênent votre activité (dysfonctionnements, pannes,...) que vous arriviez à les résoudre ou non ?
    Si oui : décrivez deux ou trois situations qui vous semblent significatives.
    quelles en sont les causes ?
  - dites ce que vous faites face à chacune de ces situations, ou dites ce que vous pourriez proposer comme solution.
- Vous répondrez à ces questions à l'aide d'exemples significatifs.

Tout métier comporte des difficultés. Le but n'est pas de critiquer votre travail, mais de montrer comment vous avez réagi face à des événements imprévus liés à des problèmes d'ordre matériel ou humain.

En quoi les deux ou trois situations mentionnées posaient un problème. Ce que vous avez proposé et/ou réalisé pour résoudre le problème ou améliorer la situation

Exemple de questions sur la fiche Activité

☞ En quoi cette activité tient-elle une place importante dans votre emploi (fonction, poste) ?

- *Expliquez le choix de décrire cette activité par rapport à toutes celles que vous avez listées dans la fiche parcours*
- *Donnez la fréquence, et expliquez l'importance*

☞ Pour effectuer cette activité, vous traitez des informations :

◆ *De quelles Informations avez-vous besoin ?* ◆ *Comment et auprès de qui vous les procurez-vous ?*	◆ *Comment les utilisez-vous ? Quel(s) traitement(s) effectuez-vous ?* ◆ *Est-ce que pour utiliser ces informations, vous devez les modifier ?*	◆ *Transmettez-vous des informations ?* ◆ *A qui ? Pour quoi faire ? Comment ?*
	◆ *Est-ce qu'elles sont utiles pour vous immédiatement ou pas ?* ◆ *Est-ce que vous devez les transmettre en les modifiant ou non ?*	

☞ Décrivez comment vous vous organisez pour réaliser cette activité :

☞ Décrivez ici votre organisation, vos méthodes (en respectant l'ordre des étapes de votre travail).

☞ Précisez aussi si vous devez tenir compte du travail de l'équipe

☞ Dire Je. Prendre des exemples

L'évaluation est effectuée par un jury officiel indépendant, dont la composition et la désignation sont fixées par la réglementation. Celui-ci comprend obligatoirement des professionnels.

Le candidat peut s'entretenir avec le jury, s'il le souhaite ou si le jury le souhaite. L'entretien sert au jury à s'assurer de la véracité et de l'authenticité du dossier. Il lui permet également d'obtenir des informations complémentaires.

Après délibération, le jury octroie le diplôme ou une partie du diplôme. Dans ce cas, il prescrit au candidat une évaluation complémentaire et précise les unités restant à acquérir.

Récapitulatif des étapes de validation	Durée indicative moyenne
Choix de la certification visée	
Réunion préalable d'information chez le valideur	1 mois
Etude personnalisée du parcours du candidat	
Dépôt du dossier de recevabilité	2 mois
Notification de recevabilité	
Constitution du dossier de preuve	2 mois
Dépôt du dossier de preuve	
Evaluation par le jury	2 sessions par an (selon les certificateurs)
En cas de validation partielle, formation complémentaire	La durée dépend des modules à compléter

Choix de la certification visée : cf infra quelle certification choisir et supra quel accompagnement ?

Réunion préalable d'information chez le valideur : souvent obligatoire pour engager une démarche

Etude personnalisée du parcours du candidat : appelée dossier de pré-orientation (DPO) dans certaines universités, étude personnalisée au sein des DAVA (dispositif académique de validation d'acquis qui gèrent la validation pour les diplômes professionnels du secondaire du CAP au BTS), cette étape est optionnelle ou obligatoire en fonction du valideur.

Dépôt du dossier de recevabilité : chez certains valideurs (certifications du ministère de la Santé et des affaires sociales) une fenêtre est définie annuellement pour le dépôt des dossiers par certification. Pour les autres le dépôt se fait au fil de l'eau.

Notification de recevabilité de la part du valideur : elle intervient dans un délai maximal de deux mois à compter du dépôt du dossier de recevabilité.

Constitution du dossier de preuve : un minimum de travail personnel est à prévoir pour réaliser ce dossier. Les organismes de validation et certains cabinets privés proposent d'accompagner les candidats dans la constitution de leur dossier.

Dépôt du dossier de preuve : la date du dépôt induit la date de réunion du jury pour évaluer le dossier

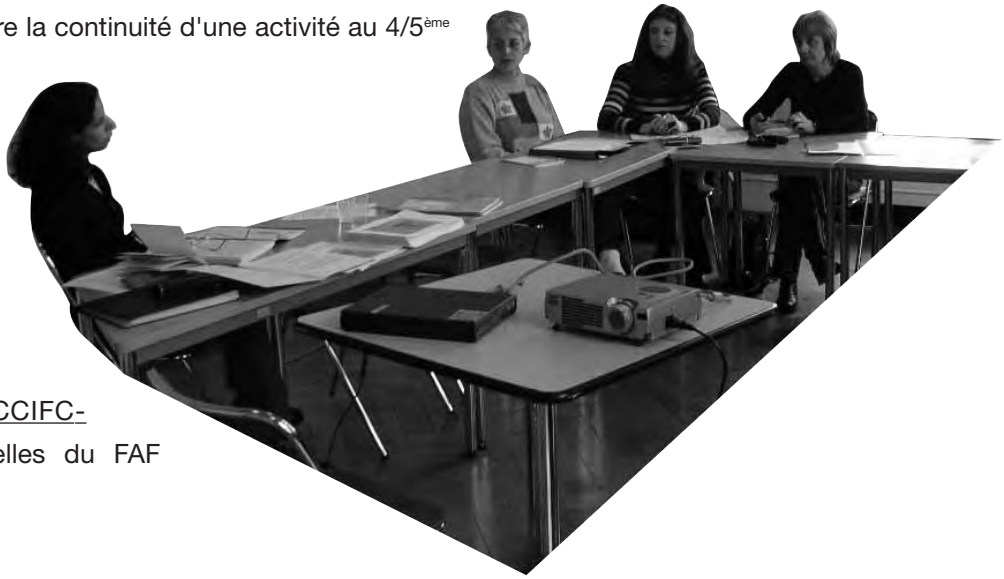
Evaluation par le jury : les jurys ne se réunissant pas au fil de l'eau, les valideurs prévoient généralement deux sessions de jury par an pour leurs certifications

En cas de validation partielle, deux voies sont possibles :

- une nouvelle VAE à condition d'acquérir une expérience complémentaire
- et la formation.

On peut également coupler les deux. La durée de formation complémentaire dépend du nombre d'unités obtenues sur la certification. D'où l'intérêt de pronostiquer en amont de la démarche le pourcentage de validation que l'on pense pouvoir obtenir : si l'on pense obtenir moins d'un tiers de la certification, mieux vaut envisager une entrée en formation directement (on perd moins de temps).

Entrée en formation : la durée moyenne d'une formation pour une certification est de 1.100 heures sur 1 an si elle est effectuée à temps plein. Si elle est effectuée de manière fractionnée, de manière à permettre la continuité d'une activité au 4/5ème par exemple, celle-ci peut s'étaler sur deux voire trois années. Pour connaître les conditions d'obtention et de financement d'une formation continue reportez vous à ce lien :



http://www.fongecif.com/Page/CCIFC-DI.htm et aux circulaires annuelles du FAF Sécurité sociale.

Les coûts et les financements y afférant

Les coûts concernent essentiellement les frais occasionnés lors des prestations d'accompagnement qui sont optionnelles : ils se composent du coût de la prestation qui peut osciller dans une fourchette allant de 450 à 1.600 € en fonction de l'organisme choisi pour l'accompagnement ainsi que de la rémunération du salarié si cette prestation est réalisée sur le temps de travail.

Dans le cadre de l'accord de branche de juin 2005, les actions de validation des acquis de l'expérience sont considérées comme prioritairement éligibles au titre du DIF (droit individuel à la formation) qui a été institué. Il est prévu que la mise en œuvre du DIF soit à l'initiative du salarié en accord avec l'employeur. Les actions de formation (et/ou d'accompagnement VAE ou de bilans de compétences) liées au DIF se déroulent en tout ou partie sur le temps de travail. Les heures consacrées à la formation pendant le temps de travail ouvrent droit au maintien de la rémunération du salarié.
Le DIF est de 20 heures par an cumulable sur 6 ans. Il est transférable en cas de mutation entre organismes du régime général.

Il est à noter dans cet accord que la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience sera facilitée par la mise en place dans les organismes d'un accompagnement par l'employeur des salariés engagés dans cette démarche.

Les actions de formation complémentaires et consécutives à une démarche de validation des acquis de l'expérience ont également une priorité d'éligibilité au titre du droit individuel à la formation (DIF).

Il est rappelé dans l'accord de branche (chapitre 4, article 7) que les actions de formation complémentaires et consécutives à une démarche de validation des acquis de l'expérience ont une priorité d'éligibilité au titre du droit individuel à la formation (DIF).

Le congé de validation a été institué dans le cas où le candidat s'engage dans une démarche VAE à son initiative lui permettant d'obtenir une autorisation d'absence de 24h (6 X 4h) afin de réaliser les différentes prestations d'accompagnement et le passage devant le jury sur son temps de travail.

VI - Quel accompagnement choisir ?

Accompagnement de l'organisation

Pour les employeurs, des prestataires peuvent apporter une aide méthodologique. Le Centre Académique de Validation des Acquis de Créteil, par exemple, peut proposer une étude de faisabilité pour déterminer l'adéquation entre les diplômes de l'Education Nationale et l'activité professionnelle exercée en entreprise. Cette étude vise notamment à définir les écarts existants entre la certification cible prioritaire et l'activité réelle sur le cœur de métiers des candidats. En effet, les références que constituent les certifications s'appuient sur des spectres de situations assez larges, que bien souvent les salariés n'ont pas eu l'occasion d'assurer ; ce qui explique souvent les refus d'octroi de certaines unités de diplômes ou de titres. L'étude de faisabilité est donc un support précieux pour l'encadrement intermédiaire dans leur mission d'accompagnement : sans pour autant se mettre à la place du candidat, il s'agit pour eux d'aider, d'encadrer au sens fort du terme, afin de prévenir ces risques d'échec, et d'aider la personne à y faire face la cas échéant. En effet, leur fonction et la place qu'ils occupent dans la structure leur permettent d'avoir une vision plus large de l'organisation. Leur rôle, notamment au travers de l'entretien professionnel, est de permettre au candidat de tracer des itinéraires et des parcours de progression au sein desquels la démarche VAE peut ou pas s'inscrire de manière pertinente.

L'étude de faisabilité permet à ce titre de délimiter le champ des possibles et de définir le cas échéant les formations ou le périmètre des compétences manquantes, nécessaires à l'obtention de la certification sur le pôle d'activité étudié. Elle permet d'envisager quand c'est possible une mobilité temporaire des candidats sur une fonction leur permettant d'acquérir les compétences manquantes ou leur entrée en formation si l'obtention de la certification est nécessaire pour la préservation de leur employabilité. Les modules de formation qui couvrent les champs de compétences identifiés comme manquant par l'étude de faisabilité peuvent dans certains cas être réalisés en amont de la démarche de VAE pour optimiser les chances de validation totale sur la certification visée.

Accompagnement du candidat

En amont de la démarche

L'Etat et les conseils régionaux ont créé des pôles d'information-conseil VAE (PRIC-VAE) dans chaque région. En Ile de France, les candidats peuvent consulter une antenne d'information conseil en VAE (http://www.infovae-idf.com) pour les aider dans leurs recherches. La plupart des valideurs organisent également des réunions d'information sur la procédure de validation au sein de leurs établissements. Des cabinets privés proposent également aux candidats de les accompagner dès l'étape de positionnement pour les aider à déterminer le bon niveau et le bon domaine du diplôme (http://www.iciformation.fr). Enfin, certains accompagnements sont proposés pour aider les publics visant des premiers niveaux de qualification à réaliser la constitution de leur livret de recevabilité : cette aide peut prendre diverses formes, telles que l'aide à la réalisation d'un CV, aide à la collecte des justificatifs, ateliers d'écriture…

Pour les services de validation des acquis de l'Education nationale (appelés DAVA ou CAVA), l'étude personnalisée est une étape obligatoire réglementaire réalisée à partir du document " descriptif du parcours ", dûment renseigné par chaque candidat, pour conseiller ou confirmer le diplôme le plus adapté. Cette étude personnalisée a notamment pour finalité d'éviter que le demandeur puisse s'engager plus avant dans la procédure sans la certitude de voir sa candidature déclarée recevable. Les résultats de cette étude sont adressés au candidat dans le mois qui suit le dépôt de son CV.

Durant la démarche

Les organismes de validation et certains cabinets privés proposent d'accompagner les candidats dans la constitution de leur dossier de preuve (après recevabilité) et de se préparer à l'oral.
Cet accompagnement peut prendre la forme d'ateliers en petits groupes, d'un même secteur d'activité pour échanger les expériences des candidats, ou une forme plus individualisée (coaching avec utilisation NTIC par mail, forum et newsgroup par exemple).
L'accompagnement peut s'avérer très utile pour les candidats de faible niveau de qualification.

Exemple : nature d'un accompagnement proposé aux candidats VAE (CAVA de Créteil)

Un atelier méthodologique collectif de 3h. Il a pour objectif d'aider à comprendre l'organisation du livret 2 et d'expliciter les questions posées ainsi que les attentes du jury au travers de ces questions

Un conseil individualisé de 2h avec chaque candidat pour :

- **rechercher le ou les emploi(s) pertinent(s) à décrire,**
- **sélectionner dans son parcours les activités les plus probantes à explciter : une feuille de synthèse est remise au candidat à l'issue de l'entretien**

Un atelier méthodologique collectif de 3h pour suivre la formalisation de l'expérience professionnelle tout en tenant compte des préconisations du conseil individualisé

Un atelier de préparation à l'entretien avec le jury de 3h pour :

- **connaître les attentes du jury,**
- **appréhender la composition, le rôle du jury et le déroulement de l'entretien,**
- **maîtriser ses attitudes et mettre en valeur ses compétences**

En aval de la démarche

Certains valideurs proposent des entretiens post-jury avec les candidats pour évaluer l'opportunité de représenter un dossier de validation.

VII - Quels financements pour la VAE ?

En lien avec les préconisations de l'accord de branche : DIF, périodes de professionnalisation, autres.

Seules les démarches de VAE visant l'obtention d'un diplôme ou titre enregistré au RNCP pourront être prises en charge au titre du congé individuel de validation créé par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, décret d'application n 2002-795 du 3 mai 2002.

VIII - Comment aider un candidat à la VAE ?

A titre d'illustration, un dispositif a été mis en place dans le cadre de la VAE du diplôme d'aides soignants (DPAS) pour les Ugecam. Il a été mis en œuvre à l'Ugecam d'Ile-de-France en 2006 et à l'Ugecam d'Alsace en 2007. Pour faciliter la mise en œuvre de ce nouveau dispositif et aider les Ugecam dans l'accompagnement de leurs candidat(e)s, un cadrage national a été conçu par l'Ucanss et la Cnamts avec le réseau des Gréta.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de l'accord de partenariat Ucanss/Education nationale et s'appuie sur les priorités définies dans l'accord de branche sur la formation professionnelle et les décisions prises par la Commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle.

Un " kit d'accompagnement " (voir schéma ci-après) permet aux Ugecam qui le souhaitent d'optimiser le déroulement de chacune des étapes avec l'aide des Greta et du réseau institutionnel de formation. L'idée retenue consiste à former des personnes internes aux structures (tuteurs-accompagnateurs) afin qu'elles puissent prendre en charge elles-mêmes l'accompagnement des candidats, en respectant l'éthique de la démarche, et en connaissance de cause.

La planification du dispositif de VAE dans sa globalité pour les personnels Ugecam visant le diplôme professionnel d'aide soignant

1 année réglementaire

Accompagnement des candidats à l'écriture du livret 2 et suivi du module obligatoire de 70 h

J -	Recensement des candidats éligibles à la VAE
J -	Organisation de l'accompagnement (choix des tuteurs-accompagnateurs)
J -	Formations des accompagnateurs (2 jours)
J -	" Regroupement " des accompagnateurs à mi-parcours (1 jour)
J -	Dates de remise des livrets 2
J -	Formation des formateurs qui vont " entraîner " les candidats au jury
J - 10 j (environ)	Préparation des candidats au jury (oral)
J	JURYS DE VAE
J + 10 j (environ)	Délivrance totale ou partielle du DPAS suivi, stratégies de suite de parcours, orientation

Voir également circulaire
Ucanss 027/06 du 14 juin 2006

Procédure VAE des aides soignants et auxiliaires de puériculture

Le candidat à la VAE doit :

1. Demander un livret 1 de recevabilité

Le centre d'appel du C.N.A.S.E.A.
Le C.N.A.S.E.A. gère les demandes de V.A.E. pour le compte du ministère de l'Emploi, de la cohésion sociale et du logement. Vous pouvez joindre le centre d'appel C.N.A.S.E.A. pour toute question sur :

- les calendriers des campagnes de recevabilité et sessions de jurys
- le déroulement de la procédure
- les demandes de livret 1 ou de livret 2

Le centre d'appel est joignable au : 08.10.01.77.10
(numéro azur : tarification au prix d'un appel local)
du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 20 h (heures de Paris)

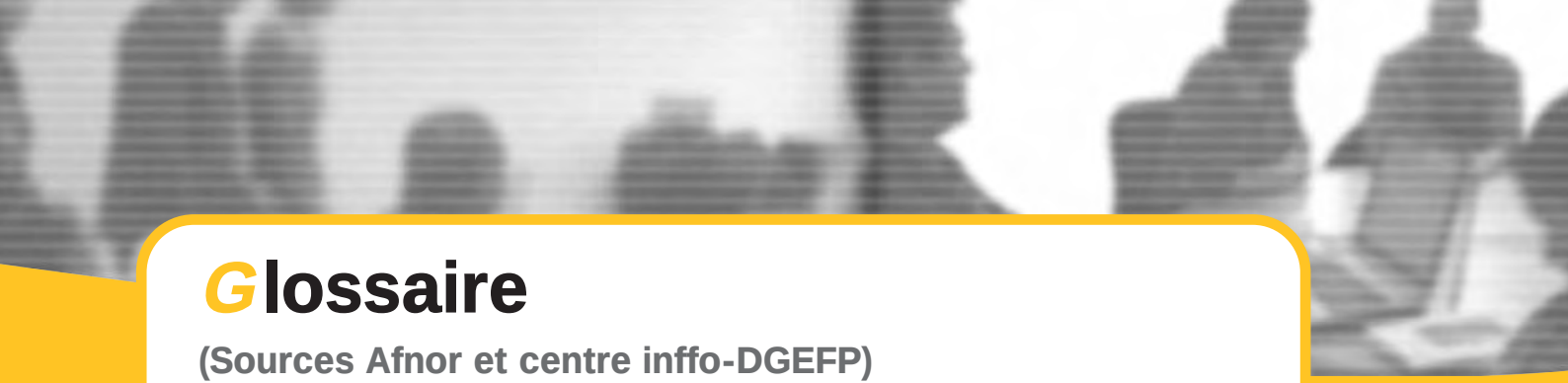
Imprimer le livret de recevabilité à partir du site régional de la DRASS Ile-de-France en passant par celui du ministère :

http://www.sante.gouv.fr/

2. Il faut qu'il justifie en 2007 de 4 ans, soit 5600 heures, d'activité salariée ou bénévole en rapport direct avec le contenu du diplôme (soins d'hygiène et de confort).

3. Il transmet son livret dûment complété accompagné des pièces justifiant de cette activité (attestations, certificats de travail…) et une attestation sur l'honneur indiquant qu'il n'a pas déposé d'autre demande de VAE pour ce diplôme (dans un autre département) par lettre recommandée avec accusé de réception.

4. Il attendra environ deux mois sa réponse. Le candidat recevable retirera alors un second dossier de présentation des acquis de l'expérience auprès de la DDASS puis il disposera d'un an pour déposer ce dossier de présentation des acquis. Lors du dépôt de ce livret 2, le candidat devra également fournir l'attestation de suivi du module obligatoire de formation de 15 jours (70 heures).



Glossaire

(Sources Afnor et centre inffo-DGEFP)

Ce lien permet d'accéder au glossaire de la RNCP
http://www.cncp.gouv.fr/contenus/supp/supp_glossaire.htm

Acquis : ensemble des savoirs et savoir-faire dont une personne manifeste la maîtrise dans une activité professionnelle, sociale ou de formation. Les acquis exigés pour suivre une formation constituent les pré requis (Afnor NF X 50-750).
Pour plus d'informations : http://www.protection-sociale-emploi-cftc.org/telechargement/SEQUENCE96courrier%20organisme%20sociaux.doc

CAVA / DAVA : centre ou dispositif académique de validation des acquis. Ce sont des services de l'Education nationale dont les missions sont :

- la mise en œuvre de la procédure (accueil, information, conseil accompagnement) de validation des acquis des adultes pouvant attester d'une expérience d'au moins trois ans dans un même champ professionnel
- l'organisation (élaboration de sujets, surveillance, correction) de la validation des acquis de formation des stagiaires demandeurs d'emploi (jeunes et adultes) engagés dans des actions de formation financées par le Conseil Régional d'Ile-de-France
- le traitement des demandes de positionnement des différents publics concernés par l'organisation de parcours aménagés de formation, qu'ils soient scolaires, apprentis ou adultes (salariés ou demandeurs d'emploi).

Certificat de formation : document écrit, délivré par le dispensateur de formation ou une autorité de référence reconnaissant au titulaire un niveau de capacité vérifié par un contrôle (Afnor NF X 50-750).

Certification : procédure par laquelle une tierce partie donne assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées. (Afnor FD X 650-751)

CNCP : La Commission Nationale de la Certification Professionnelle a été créée par la loi de modernisation sociale de janvier 2002. Elle a pour principale mission d'établir et de mettre à jour le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Elle s'assure de la qualité de l'information en direction des personnes et des entreprises sur les certifications inscrites dans ce répertoire et sur les certifications reconnues dans les Etats membres de l'Union Européenne.

Code NSF : code nomenclature services formations

CQP : Certificat de qualification professionnelle. Document écrit délivré sous la responsabilité d'une commission paritaire nationale pour l'emploi (CNPE) de branche, parfois reconnue dans la convention collective de la branche. Il atteste de la maîtrise par un individu des capacités et de compétences requises par un emploi ou un métier de la branche. Le CQP n'a de valeur que dans la branche qui l'a crée.

DIF : Droit individuel à la formation, il permet à tous les salariés, à leur initiative, d'accéder à des actions de formation tout au long de leur vie professionnelle. Il concerne tout salarié en CDI (temps complet ou partiel) ayant un an d'ancienneté dans la même entreprise et tout salarié en CDD ayant travaillé quatre mois au cours des douze derniers mois. Sa durée est de vingt heures par an cumulables pendant six ans. Les actions de formation éligibles au titre du DIF sont définies par accords de branche ou interprofessionnel en fonction des priorités. Sa mise en œuvre peut être en dehors du temps de travail ou en partie pendant le temps de travail si un accord de branche ou d'entreprise le permet.

Jury de validation : instance désignée par les textes officiels en vigueur pour la validation des acquis de l'expérience qui est seule habilitée à octroyer des dispenses d'unités ou d'épreuves constitutives d'un diplôme donné, à la suite de l'analyse des acquis issus de l'expérience d'une personne.

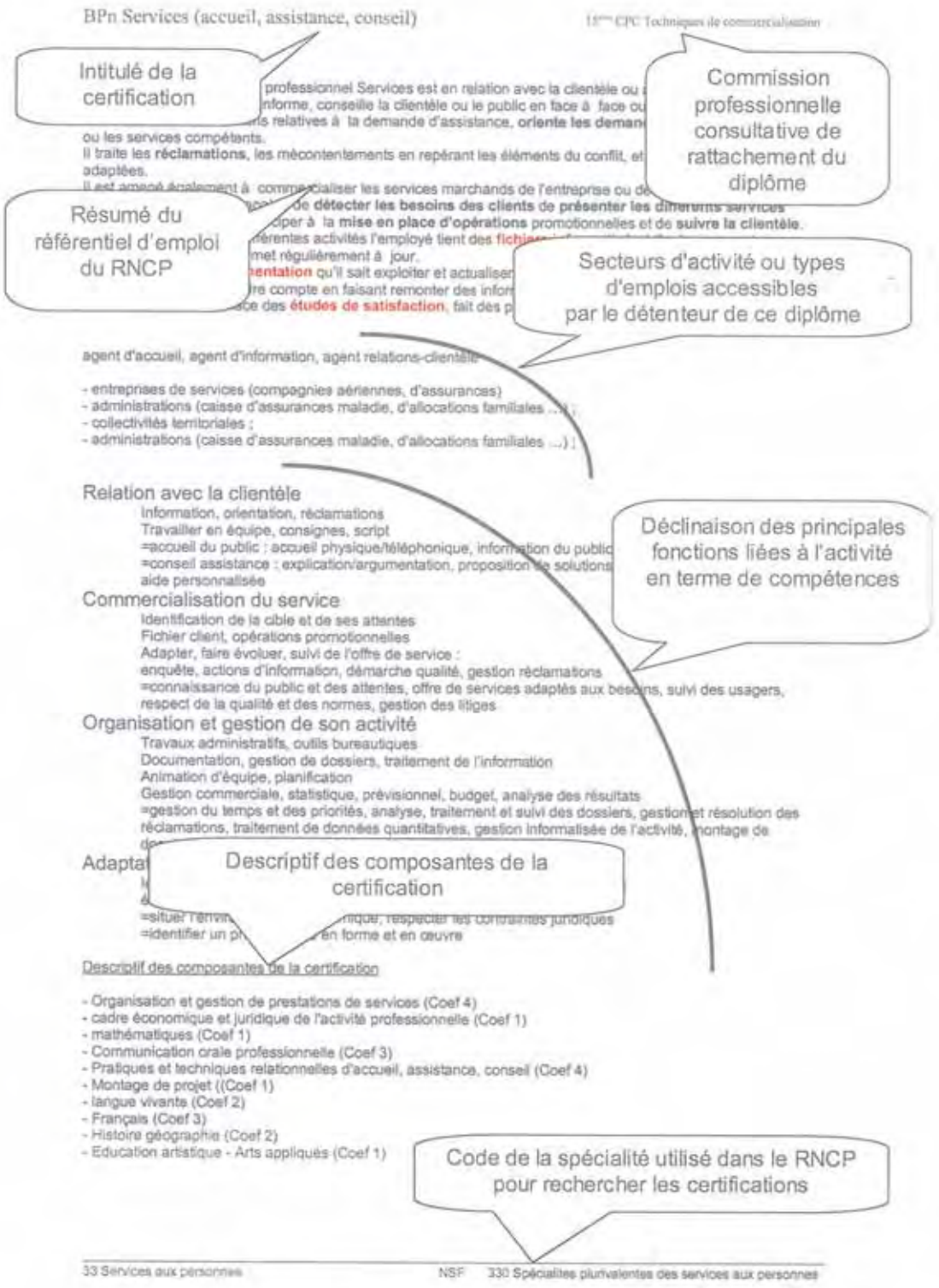
Niveau de formation : position hiérarchisée d'un diplôme, d'un titre ou d'une formation dans une nomenclature (Afnor NF X -750).

Référentiel : inventaire d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités (référentiel de formation) liées aux référentiels de métier ou de formation (Afnor NF X 50-750-1). Un référentiel est un document officiel, habituellement lié à un titre ou à un diplôme, dont il remplace le programme.

Requis : acquis attestés par le référentiel de certification du diplôme. Ce que le titulaire d'un diplôme connait et sait faire.

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience. Procédure entreprise en vue d'une reconnaissance institutionnelle des acquis. Acte officiel par lequel des acquis sont reconnus (Afnor-NFX50-750-1). Opération visant à attribuer une valeur aux acquis d'un individu par rapport à une norme préalablement définie et selon des moyens codifiés à l'avance. Cette opération est formalisée par l'attestation de cette valeur, établie par une autorité compétente habilitée par l'Etat. Elle aboutit à la délivrance de certifications.

Mode d'emploi des fiches certification


BPn Services (accueil, assistance, conseil)
Intitulé de la certification
Commission professionnelle consultative de rattachement du diplôme
Résumé du référentiel d'emploi du RNCP
Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme
agent d'accueil, agent d'information, agent relations-clientèle
- entreprises de services (compagnies aériennes, d'assurances)
- administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...)
- collectivités territoriales ;
- administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales ...)
Relation avec la clientèle
Information, orientation, réclamations
Travailler en équipe, consignes, script
=accueil du public : accueil physique/téléphonique, information du public
=conseil assistance : explication/argumentation, proposition de solutions
aide personnalisée
Commercialisation du service
Identification de la cible et de ses attentes
Fichier client, opérations promotionnelles
Adapter, faire évoluer, suivi de l'offre de service :
enquête, actions d'information, démarche qualité, gestion réclamations
=connaissance du public et des attentes, offre de services adaptés aux besoins, suivi des usagers, respect de la qualité et des normes, gestion des litiges
Organisation et gestion de son activité
Travaux administratifs, outils bureautiques
Documentation, gestion de dossiers, traitement de l'information
Animation d'équipe, planification
Gestion commerciale, statistique, prévisionnel, budget, analyse des résultats
=gestion du temps et des priorités, analyse, traitement et suivi des dossiers, gestion et résolution des réclamations, traitement de données quantitatives, gestion informatisée de l'activité, montage de
Déclinaison des principales fonctions liées à l'activité en terme de compétences
Descriptif des composantes de la certification
Descriptif des composantes de la certification
- Organisation et gestion de prestations de services (Coef 4)
- cadre économique et juridique de l'activité professionnelle (Coef 1)
- mathématiques (Coef 1)
- Communication orale professionnelle (Coef 3)
- Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil (Coef 4)
- Montage de projet ((Coef 1)
- langue vivante (Coef 2)
- Français (Coef 3)
- Histoire géographie (Coef 2)
- Education artistique - Arts appliqués (Coef 1)
Code de la spécialité utilisé dans le RNCP pour rechercher les certifications
33 Services aux personnes
NSF 330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

Contacts

Ucanss :
- Lise Rothnemer 01 45 38 82 75 Télécopie : 01 45 38 81 76
  lrothnemer@ucanss.fr
- pour la licence professionnelle :
  Driss Alem 01 45 38 82 27 Télécopie : 01 45 38 81 76
  dalem@ucanss.fr

Ucanss
18, avenue Léon Gaumont
75980 Paris Cedex 20

Directeur de la publication
Philippe Renard

Rédaction
Greta

Mise en page
Yannick Pladys

mai 2007

Bac pro secrétariat

16e CPC Techniques administratives et de gestion

Le titulaire de l'emploi couvert par le Bac professionnel secrétariat travaille au sein d'équipes regroupant des spécialités et des métiers divers.

Il ou elle :

- ☑ **accueille,oriente et renseigne les interlocuteurs qui présentent une demande (en relation directe et en relation téléphonique),**
- ☑ **organise et planifie les activités du service (organisation de réunions et de déplacements...),**
- ☑ **enregistre, trie et diffuse le courrier,**
- ☑ **collecte et classe des informations, constitue des dossiers,**
- ☑ **gère et met à jour les dossiers liés aux différentes fonctions de l'entreprise,**
- ☑ **transmet les informations aux différents interlocuteurs (internes ou externes),**
- ☑ **prend des notes, rédige des messages, saisit et met en forme des documents de qualité en utilisant les outils bureautiques et les procédures appropriés.**

- **secrétaire,**
- **secrétaire spécialisé,**
- **agent administratif,**
- **employé administratif**

Communication

☑ **Accueil et relations avec les interlocuteurs internes ou externes**

- *Etablir et faciliter la communication : face à face, téléphone (orientation et filtrage), réunion, respect des consignes, des contraintes de temps, coût, qualité, confidentialité, disponibilité et adaptation*
- *Adaptation au travail en équipe et permutabilité des postes*
- *Valorisation de l'image de l'entreprise*

☑ **Communication écrite**

- *Réceptionner et diffuser un message*
- *Rédiger des messages à caractère courant*
- *Produire éditer et archiver des messages écrits*
- *Prendre des notes*
- *Utiliser les outils de communication*

Organisation

☑ **Participation à la gestion des activités du service**

- *Gérer des dossiers*
- *Participer à la gestion des fournitures, des matériels et des logiciels*
- *Gérer le poste de travail et exploiter les ressources logicielles*
- *Gérer un budget*

☑ **Participation à la planification des activités du service**

- *Gérer le temps*
- *Organiser et planifier une réunion, une manifestation courante*
- *Organiser et planifier un déplacement*
- *Assurer la continuité des activités du service*

Gestion des dossiers fonctionnels

- *Gestion des dossiers clients et participation à l'action commerciale (catalogue, devis, fichier client, livraison, facturation, suivi des règlements, événements commerciaux, suivi administratif de la force de vente)*
- *Gestion des dossiers fournisseurs et participation aux achats (préparer les achats - suivi des stocks- passer des commandes, assurer le suivi des achats - contrôle des factures-)*
- *Gestion des dossiers du personnel (recrutement, formation, gestion des absences et congés, suivi administratif, sécurité, paie, départ des salariés, représentation du personnel)*

Comptabilité

- *Tenir la comptabilité client et fournisseur*
- *Comptabiliser les opérations de trésorerie*
- *Comptabiliser la paie*
- *Gérer les opérations relatives à la tva*

Aide soignant

Ministère de la santé et des solidarités

Durée de la formation

L'ensemble de la formation comprend 41 semaines soit 1 435 heures d'enseignement théorique et clinique en institut de formation et en stage, réparties comme suit :

- ☑ *Enseignement en institut de formation : 17 semaines, soit 595 heures ;*
- ☑ *Enseignement en stage clinique : 24 semaines, soit 840 heures.*

Les modules de formation

correspondent à l'acquisition des huit compétences du diplôme :

- ☑ **Module 1 :** *Accompagnement d'une personne dans les activités de la vie quotidienne - 4 semaines (140 heures)*
- ☑ **Module 2 :** *L'état clinique d'une personne - 2 semaines (70 heures)*
- ☑ **Module 3 :** *Les soins - 5 semaines (175 heures)*
- ☑ **Module 4 :** *Ergonomie - 1 semaine (35 heures)*
- ☑ **Module 5 :** *Relation - Communication - 2 semaines (70 heures)*
- ☑ **Module 6 :** *Hygiène des locaux hospitaliers - 1 semaine (35 heures)*
- ☑ **Module 7 :** *Transmission des informations - 1 semaine (35 heures)*
- ☑ **Module 8 :** *Organisation du travail - 1 semaine (35 heures)*

Unités de formation	Modules de formation	Stages cliniques
Unité 1	*Module 1 : 4 semaines*	*4 semaines*
Unité 2	*Module 2 : 2 semaines*	*4 semaines*
Unité 3	*Module 3 : 5 semaines*	*8 semaines*
Unité 4	*Module 4 : 1 semaine*	*2 semaines*
Unité 5	*Module 5 : 2 semaines*	*4 semaines*
Unité 6	*Module 6 :1 semaine*	*2 semaines*
Unité 7	*Module 7 :1 semaine*	*Pas de stage*
Unité 8	*Module 8 : 1 semaine*	*Pas de stage*
Total	**17 semaines**	**24 semaines**

B.E.P Métiers du secrétariat

16e CPC Techniques administratives et de gestion

Le titulaire de ce BEP a des activités liées à la gestion de l'information à l'aide des technologies et des méthodes de l'informatique et de la communication. Il a également des activités liées à l'organisation comme la tenue des dossiers (clients, fournisseurs, trésorerie du personnel).

Il s'occupe de l'accueil, du standard, du traitement de courrier.

Informatique et logiciels bureautiques

- ☑ *Mettre en œuvre le poste de travail informatique*
- ☑ *Utiliser le clavier rationnellement et avec dextérité*
- ☑ *Mettre en œuvre les méthodes et les ressources d'un traitement de texte et d'un tableur*
- ☑ *Editer et gérer des fiches*
- ☑ *Transmettre un document*

- **Agent de secrétariat**
- **employé de secrétariat**
- **agent administratif**
- **Entreprise publique ou privée**

Communication

- ☑ *S'intégrer dans une équipe de travail*
- ☑ *Rédiger des messages écrits et produire des documents*

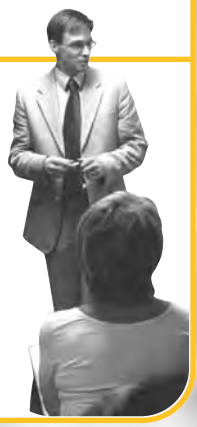
Organisation

- ☑ *Tenir des dossiers*
- ☑ *Organiser le poste de travail*
- ☑ *Gérer le temps*
- ☑ *Participer à la préparation de réunions, de manifestations courantes*
- ☑ *Participer à l'organisation de déplacements*
- ☑ *Participer aux activités du service du personnel*

Activités commerciales

- ☑ *Identifier l'entreprise, ses interlocuteurs, les phases du cycle d'exploitation*
- ☑ *Participer à la préparation et au suivi des opérations d'achat et de vente*
- ☑ *Participer à la gestion commerciale informatisée*
- ☑ *Participer aux opérations de trésorerie, à la comptabilité des opérations courantes, aux opérations de tva*

Descriptif des composantes de la certification :

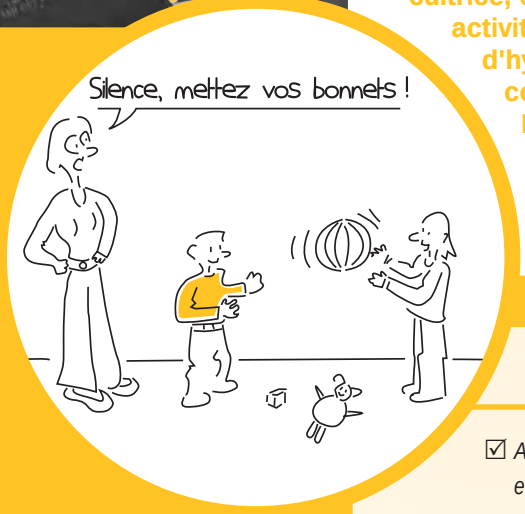


- ☑ **Epreuve de pratique professionnelle**
- ☑ **Epreuve technique : activités professionnelles sur dossier**
- ☑ **Epreuve économique et juridique**
- ☑ **Français**
- ☑ **Mathématiques**
- ☑ **Langue vivante étrangère**
- ☑ **Histoire Géographie**

Auxiliaire de puériculture

Ministère de la santé et des solidarités

Réaliser, dans le cadre du rôle propre de l'infirmier ou de la puéricultrice, en collaboration avec lui et sous sa responsabilité, des activités d'éveil et d'éducation et dispenser des soins d'hygiène et de confort pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien être et l'autonomie de l'enfant. Dans les établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans, l'activité est encadrée par les articles R2324-16 à R2324-47 du Code de la santé publique.



- **Secteur hospitalier ou extrahospitalier (public ou privé)**
- **Secteur social ou médico-social**
- **Services d'accueil des enfants de moins de six ans**

Activités et compétences

- ☑ *Accompagner l'enfant dans les activités d'éveil et de la vie quotidienne et les parents dans leur rôle éducatif*
- ☑ *Apprécier l'état clinique d'une personne à tout âge de la vie*
- ☑ *Réaliser des soins adaptés à l'état clinique de l'enfant*
- ☑ *Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation*
- ☑ *Etablir une communication adaptée à la personne et à son entourage*
- ☑ *Utiliser les techniques d'entretien des locaux et du matériel spécifiques aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux*
- ☑ *Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins*
- ☑ *Organiser son travail au sein d'une équipe pluriprofessionnelle*

Descriptif des composantes de la certification :

Module 1 : *Accompagnement d'une personne dans les activités de la vie quotidienne - 4 semaines (140 heures)*
Module 2 : *L'état clinique d'une personne - 2 semaines (70 heures)*
Module 3 : *Les soins - 5 semaines (175 heures)*
Module 4 : *Ergonomie - 1 semaine (35 heures)*
Module 5 : *Relation - Communication - 2 semaines (70 heures)*
Module 6 : *Hygiène des locaux hospitaliers - 1 semaine (35 heures)*
Module 7 : *Transmission des informations - 1 semaine (35 heures)*
Module 8 : *Organisation du travail - 1 semaine (35 heures)*

Lorsque le cursus est réalisé partiellement, la formation s'effectue par unité de formation.

Chaque unité correspond à un module d'enseignement théorique et, pour six modules sur huit, un stage clinique qui lui est rattaché :

Unités de formation	Modules de formation	Stages cliniques
Unité 1	*Module 1 : 5 semaines*	*6 semaines*
Unité 2	*Module 2 : 2 semaines*	*4 semaines*
Unité 3	*Module 3 : 4 semaines*	*6 semaines*
Unité 4	*Module 4 : 1 semaine*	*2 semaines*
Unité 5	*Module 5 : 2 semaines*	*4 semaines*
Unité 6	*Module 6 :1 semaine*	*2 semaines*
Unité 7	*Module 7 :1 semaine*	*Pas de stage*
Unité 8	*Module 8 : 1 semaine*	*Pas de stage*
Total	**17 semaines**	**24 semaines**

Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale

Ministère des affaires sociales

Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale atteste des compétences pour effectuer un accompagnement social et un soutien au domicile de publics fragiles.
Ils interviennent auprès des familles, des enfants, des personnes âgées, des personnes malades et des personnes handicapées.

L'auxiliaire de vie sociale exerce les activités suivantes :

- ☑ **Un accompagnement et une aide des personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne (le déplacement, l'habillage, et, sous certaines conditions, une aide à l'alimentation, la toilette, la prise de médicaments…).**
- ☑ **Un accompagnement et une aide des personnes dans les activités ordinaires de leur vie quotidienne (petits achats, élaboration de menus spécifiques, entretien du linge et du cadre de vie).**
- ☑ **Un accompagnement des personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelles (activités de loisirs et de la vie sociale, participation à la gestion des documents familiaux ou administratifs) et une participation au maintien de l'équilibre psychologique de ces personnes.**
- ☑ **Une participation au diagnostic de la situation de la personne aidée et une adaptation de son intervention.**
- ☑ **Une communication et une liaison avec les autres intervenants à domicile.**

Le DEAVS est l'équivalent de la MCAD (Mention complémentaire aide à domicile)

Auxiliaire de vie, aide ménagère, travailleur familial

Descriptif des composantes de la certification :

Les enseignements théoriques se décomposent en unités de formation et modules suivants :

Unités de formation	Modules de formation théorique	
Unité 1	*Module 1 : Connaissance des publics*	*63 heures*
	Module 2 : Pathologies, processus invalidants	*63 heures*
Unité 2	*Module 3 : Ergonomie*	*28 heures*
	Module 4 : Santé et Hygiène	*49 heures*
Unité 3	*Module 5 : Alimentation/repas*	*42 heures*
	Module 6 : Entretien du linge et du cadre de vie	*42 heures*
Unité 4	*Module 7 : Action sociale et ses acteurs*	*28 heures*
	Module 8 : Animation et vie quotidienne	*35 heures*
Unité 5	*Module 9 : Exercice professionnel, responsabilité et déontologie*	*35 heures*
	Module 10 : Mise en œuvre de l'intervention	*49 heures*
	Module 11 : Communication, liaison et relation d'aide	*49 heures*
Total		**500 heures**

Dispenses de formation

- ☑ *DPAS : modules 1, 4, 5, 7 et*
- ☑ *DEAMP : domaines de formation 1,2,5,6 et allègements de formation pour les domaines 3 et 4*
- ☑ *Titulaire d'une certification de niveau IV ou d'un titre ou diplôme du secteur sanitaire ou social homologué au minimum au niveau V : dispensés de l'épreuve écrite de culture générale pour intégrer la formation*
- ☑ *DPAP : modules 4,5,7*

Secteurs d'activités, lieux d'exercice

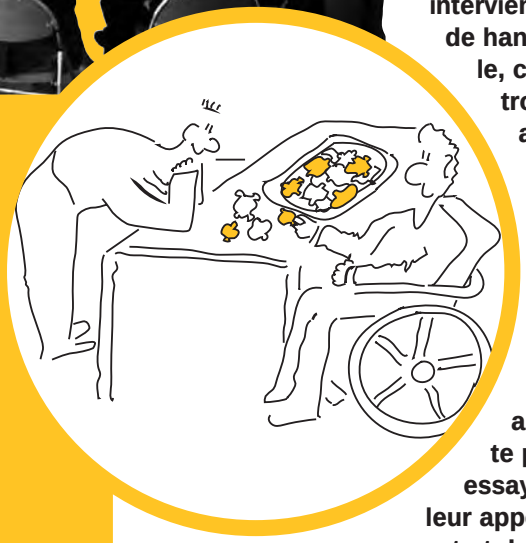
***L'auxiliaire de vie sociale** est un salarié employé par des organismes publics, privés à but non lucratif ou lucratif, œuvrant pour le maintien à domicile, la préservation, la restauration ou la stimulation de l'autonomie des personnes aidées et leur insertion sociale, ou par des particuliers :*

Associations d'aide et de maintien à domicile, collectivités territoriales, employeurs particuliers, organismes et services concourant au maintien à domicile.

Arrêté du 26 mars 2002 relatif au diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale

Diplôme d'Etat d'aide médico-psychologique

Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement



L'aide médico-psychologique (A.M.P.) exerce une fonction d'accompagnement et d'aide dans la vie quotidienne. A ce titre, il intervient auprès d'enfants, d'adolescents, d'adultes en situation de handicap (que la déficience soit physique, sensorielle, mentale, cognitive, psychique, résulte d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant). Il peut également intervenir auprès de personnes dont la situation nécessite une aide au développement ou au maintien de l'autonomie sur le plan physique, psychique ou social.

Le rôle de l'A.M.P. se situe à la frontière de l'éducatif et du soin. Il prend soin des personnes par une aide de proximité permanente durant leur vie quotidienne, en les accompagnant tant dans les actes essentiels de ce quotidien que dans les activités de vie sociale et de loisirs.

A travers l'accompagnement et l'aide concrète qu'il apporte, l'A.M.P. établit une relation attentive et sécurisante pour prévenir et rompre l'isolement des personnes et essayer d'appréhender leurs besoins et leurs attentes afin de leur apporter une réponse adaptée. Il a un rôle d'éveil, d'encouragement et de soutien de la communication et de l'expression verbale ou non.

Par le soutien dans les gestes de la vie quotidienne, l'aide médico-psychologique participe donc au bien-être physique et psychologique de la personne. Il contribue également à la prévention de la rupture et/ou à la réactivation du lien social par la lutte contre l'isolement, le maintien des acquis et la stimulation des potentialités.

L'A.M.P. intervient au sein d'équipes pluri-professionnelles. Selon les situations, il travaille sous la responsabilité d'un travailleur social ou d'un professionnel paramédical. C'est ainsi qu'il seconde suivant les structures ou au domicile et selon les circonstances, un éducateur, un animateur, un infirmier, un kinésithérapeute, ...

La profession d'aide médico-psychologique constitue une première qualification de la filière éducative.

Institutions sociales ou éducatives (CHRS, MECS...)

Descriptif des composantes de la certification :

Unités de formation	Modules de formation théorique	Durée des unités de formation correspondantes
DC1	*Connaissance de la personne*	*105 heures*
DC2	*Accompagnement éducatif et aide individualisée dans les actes de la vie quotidienne*	*90 heures*
DC3	*Animation de la vie sociale et relationnelle*	*70 heures*
DC4	*Soutien médico-psychologique*	*125 heures*
DC5	*Participation à la mise en place et au suivi du projet personnalisé*	*70 heures*
DC6	*Communication professionnelle et vie institutionnelle*	*125 heures*
Total		**500 heures**

Dispenses de formation

- ☑ *Titulaire d'une certification de niveau IV ou d'un titre ou diplôme du secteur sanitaire ou social homologué au minimum au niveau V : dispensés de l'épreuve écrite de culture générale pour intégrer la formation DPAS et DPAP*
- ☑ *DPAS : en cours*
- ☑ *DPAP : modules 4,5,7 et 8*
- ☑ *DEAVS : demander une attestation d'équivalence à la DRASS sous réserve de 800 heures d'expérience dans l'aide à domicile*

Secteurs d'activités, lieux d'exercice

L'aide médico-psychologique *est un salarié employé par des établissements publics, privés à but non lucratif ou lucratif.*
Leurs principaux secteurs d'intervention sont dans des institutions telles que notamment :
maisons d'accueil spécialisées (MAS), instituts médico-éducatifs (IME), instituts d'éducation motrice (I.E.M.), instituts accueillant des enfants handicapés dépendants, foyers d'hébergement pour adultes handicapés, foyers de vie, foyers d'accueil médicalisés, foyers occupationnels pour adultes (FOA), centres d'aide par le travail (CAT), foyers d'insertion et de transition (FIT), maisons de retraite, services de long séjour, établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD), centres hospitaliers spécialisés (CHS), hôpitaux psychiatriques, SSIAD et services polyvalents d'aide à domicile

Cap Maintenance de bâtiments de collectivités

20e CPC Secteur sanitaire et social
Services aux entreprises et aux collectivités

Le titulaire de ce diplôme est un professionnel polyvalent capable d'assurer la maintenance et l'entretien de premier niveau au sein d'un bâtiment important. Son champ d'intervention couvre la maintenance de structures fixes (gros et second œuvre) et mobiles (ouvertures, mobiliers de collectivité) ainsi que les réseaux et les appareillages concernant la plomberie, le chauffage et l'électricité.

- ☑ **Il est capable par exemple de faire un raccord de carrelage, peinture, papier peint, maçonnerie.**
- ☑ **Il sait changer une porte en la recalant, ressouder un barreau, réparer une fuite d'eau simple, poser une prise, un interrupteur, etc.**
- ☑ **Il sait faire des commandes simples de matériaux et planifier son travail.**

administrations, hôpitaux, sièges sociaux d'entreprises

Activités et compétences

☑ Identifier - Contrôler

- ❑ *Collecter les informations*
- ❑ *Décoder et analyser des documents*
- ❑ *Effectuer des constats*
- ❑ *Effectuer des contrôles*

☑ Diagnostiquer

- ❑ *Evaluer le mode d'intervention*
- ❑ *Organiser-ordonnancer*
- ❑ *Préparer et gérer son intervention*
- ❑ *Traduire graphiquement, oralement ou par écrit, une situation donnée*

☑ Intervenir ou faire intervenir

- ❑ *Assurer les conditions de son intervention en toute sécurité (neutraliser, isoler)*
- ❑ *Exécuter des tâches d'entretien ou de réparation*
- ❑ *Constater l'état après une intervention*
- ❑ *Assurer les vérifications périodiques*
- ❑ *Rendre compte d'une intervention notamment sur un carnet d'entretien*

Descriptif des composantes de la certification :

☑ *Technologie - Prévention (coef 3)*

☑ *Mise en œuvre : épreuve en situation de dysfonctionnement avec prise en compte de la sécurité (coef 11)*

☑ *Français (coef 2)*

☑ *Mathématiques et sciences physiques (coef 2)*

☑ *Economie familiale et sociale, législation du travail (coef 1)*

Cap Assistant(e) technique en milieu familial et collectif

20e CPC Secteur sanitaire et social
Services aux entreprises et aux collectivités

Le titulaire du CAP assistant(e) technique en milieux familial et collectif assure des activités de maintien en état du cadre de vie des personnes, de préparation et de services des repas en respectant les consignes données et la réglementation relatives à l'hygiène et à la sécurité.

En collectivité il exerce des activités de :

☑ **production alimentaire : réception, stockage, entreposage de denrées, de préparations culinaires élaborées à l'avance ; préparation préliminaires des denrées en vue de leur cuisson ou de leur assemblage ; réalisation par asemblage de préparations servies froides ; réalisation de préparations culinaires simples ; adaptation de préparations culinaires à des spécifications diététiques prescrites ; préparations de collations ; conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace ; maintien et remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance ; service et distribution ; remise en état des espaces de préparation et de service des repas.**

☑ **d'entretien du cadre de vie en collectivité : gestion des matériels et des produits d'entretien des locaux ; entretien des espaces privés et des espaces collectifs.**

☑ **d'entretien du linge et des vêtements en collectivité : gestion du linge de la collectivité traité sur place ou à l'extérieur ; gestion des produits et des matériels d'entretien du linge traité sur place ; entretien du linge traité sur place.**

Il travaille seul ou en équipe selon le contexte professionnel dans lequel il se trouve.

aide ménagère
Services techniques des structures collectives publiques ou privées assurant ou non l'hébergement des personnes.

Activités et compétences

☑ Activités de production alimentaire

- ❑ *Réception, stockage, entreposage de denrées, de préparations culinaires élaborées à l'avance*
- ❑ *Préparations préliminaires des denrées en vue de leur cuisson ou de leur assemblage*
- ❑ *Réalisation par assemblage de préparations servies froides (entrées, desserts..)*
- ❑ *Réalisation de préparations culinaires simples*
- ❑ *Adaptation de préparations culinaires à des spécifications diététiques prescrites*
- ❑ *Préparation de collations*
- ❑ *Conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace*
- ❑ *Maintien et remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance*
- ❑ *Assurer le service des repas, des collations en collectivités*
- ❑ *Remise en état des espaces de préparation et de service des repas*

☑ Activités d'entretien du cadre de vie

- ❑ *Gestion des matériels et des produits d'entretien des locaux*
- ❑ *Entretien des espaces privés et des espaces collectifs*

☑ Activités d'entretien du linge et des vêtements

- ❑ *Gestion du linge de la collectivité (réception, préparation, rangement) (inclus les vêtements de travail, les vêtements des usagers/clients)*
- ❑ *Gestion des produits et des matériels d'entretien du linge traité sur place*
- ❑ *Entretien du linge traité sur place*

▶ Descriptif des composantes de la certification :

- ❑ *Services en collectivités (coef 6) ;*
- ❑ *Français et histoire-géographie (coef 3);*
- ❑ *Mathématiques-sciences (coef 2) ;*

BTS Comptabilité et gestion des organisations

Le titulaire du BTS est un technicien supérieur comptable, qui peut travailler en cabinet comptable, au sein des services comptabilité des entreprises ou dans les banques, les assurances et les administrations.

- ☑ **Il traduit de manière comptable toutes les opérations commerciales ou financières et établit les documents comptables.**
- ☑ **Ils analyse également ces informations pour préparer des décisions de gestion.**
- ☑ **Il maîtrise les logiciels spécialisés et est capable de participer aux projets informatiques de service.**
- ☑ **Il se voit confier la tenue de la comptabilité financière, l'établissement des états financiers, la gestion des relations avec les administrations fiscales et sociales, la production, l'analyse et la communication d'informations financières et de gestion. Il est en mesure d'assurer la gestion de la paie, le suivi des contrats de travail et le respect des obligations sociales. Il peut également participer ou avoir en charge l'élaboration des données prévisionnelles (en particulier la construction des budgets et des indicateurs de suivi de gestion), et produire les informations permettant de préparer les décisions.**

- **Entreprises du secteur industriel et commercial, cabinets comptables, centres de gestion agréées, secteur public et associatif**
- **Comptable, technicien comptable**

Activités et compétences

Les activités réalisées par le titulaire du diplôme s'inscrivent dans un ensemble de processus :

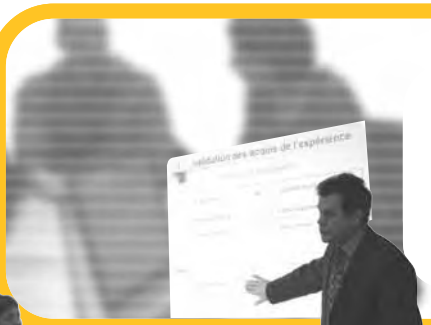
1. *gestion comptable des opérations commerciales*
2. *gestion des relations avec les salariés et les organismes sociaux*
3. *gestion fiscale et relations avec l'administration des impôts*
4. *production et analyse de l'information financière*
5. *gestion des immobilisations et des investissements*
6. *gestion de la trésorerie et du financement*
7. *détermination et analyse des coûts*
8. *prévision et gestion budgétaire*
9. *mesure et analyse de la performance*
10. *organisation du système d'information comptable et de gestion*

Savoirs et savoir-faire professionnels

- ☑ *comptabilité financière*
- ☑ *droit fiscal, social, droit des affaires*
- ☑ *gestion financière*
- ☑ *comptabilité de gestion*
- ☑ *gestion budgétaire et contrôle de gestion*
- ☑ *informatique et organisation du système d'information comptable et de gestion*

Descriptif des composantes de la certification :

- ☑ *Gestion des obligations comptables, fiscales et sociales (coef 4)*
- ☑ *Analyse de gestion et organisation du système d'information (coef 4)*
- ☑ *Conduite et présentation d'activités professionnelles (coef 3)*
- ☑ *Français (coef 2)*
- ☑ *Langue vivante étrangère 1 (coef 2)*
- ☑ *Mathématiques (coef 2)*
- ☑ *Economie et droit (coef 3)*



Bep Bioservices

Dominante Agent Technique d'Alimentation

20e CPC Secteur sanitaire et social

Le titulaire du BEP bioservices à dominante "agent technique d'alimentation" (ATA) exécute des techniques d'entretien appliquées aux équipements et aux locaux du secteur alimentaire.
Il prépare et distribue des produits alimentaires.

- **agent de service hospitalier, aide à domicile, agent hospitalier, agent de service**
- **structures sanitaires et sociales, maisons de retraite, hopitaux**

Activités et compétences

Préparer et conditionner des produits alimentaires

☑ *Préparation, conditionnement des produits alimentaires (Réceptionner et entreposer des denrées ; contrôler qualitativement et quantitativement les produits alimentaires à la réception ; ventiler les produits dans les aires de stockage ; ranger les produits selon un plan des réserves ; opérer les saisies et éditer les états relatifs aux stocks ; réaliser l'inventaire)*

☑ *Préparation des denrées en vue d'une production culinaire ou de leur consommation. Préparer les légumes et fruits frais (éplucheuse, laver, tailler), les produits de la pêche, les viandes, les volailles. Déconditionner et traiter des denrées conservées. Prélèvements et mesures avant l'intervention.*
Identifier les supports, les salissures, dégradations et dysfonctionnements. Evaluer le niveau de propreté ou le degré de dégradation ou de dysfonctionnement avant l'intervention. Choisir les méthodes et les moyens, préparer et contrôler les équipements, les matériels, les produits et le site d'intervention)

☑ *Fabrication de préparations culinaires simples (techniques de cuisson : bain marie, étuver, griller, rôtir, sauter, braiser…). Préparer un appareil ou une sauce. Réaliser des pâtisseries (crêpes, pâte à choux, nappage, caramel,…). Assembler des produits semi-élaborés)*

☑ *Conditionnement des denrées et des préparations (collage, operculage, thermocellage, étiquetage des produits conditionnés)*

☑ *Maîtriser les techniques du froid pour la conservation (réfrigération, congélation)*

Distribuer les produits alimentaires et les repas

☑ *Réceptionner et entreposer les repas ou les préparations*

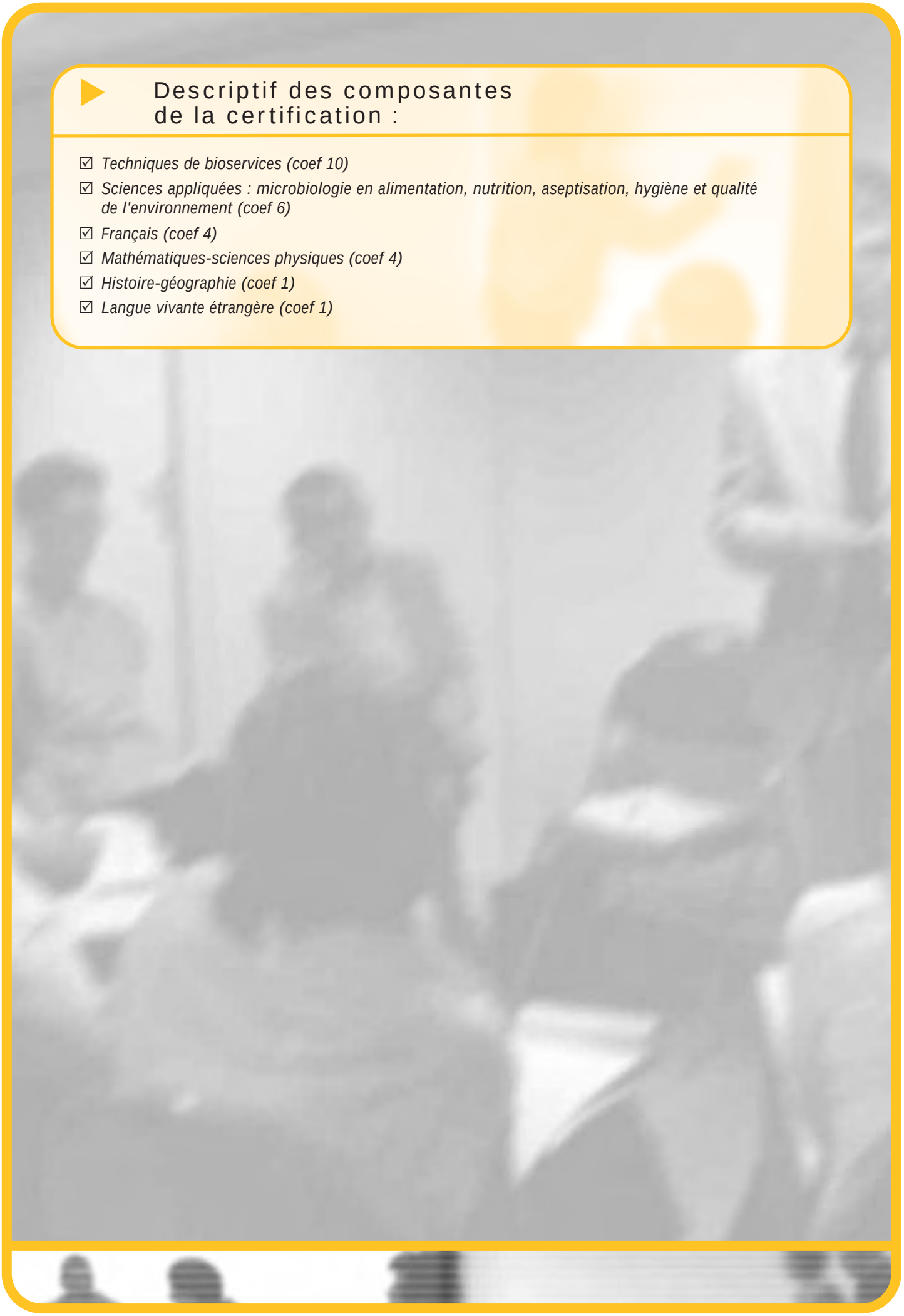
☑ *Remettre ou maintenir en température les préparations*

☑ *Dresser les préparations (assiette individuelle, plateaux)*

☑ *Organiser son travail au sein d'une équipe pluriprofessionnelle*

Descriptif des composantes de la certification :

- ☑ *Techniques de bioservices (coef 10)*
- ☑ *Sciences appliquées : microbiologie en alimentation, nutrition, aseptisation, hygiène et qualité de l'environnement (coef 6)*
- ☑ *Français (coef 4)*
- ☑ *Mathématiques-sciences physiques (coef 4)*
- ☑ *Histoire-géographie (coef 1)*
- ☑ *Langue vivante étrangère (coef 1)*



Bep Métiers de l'hygiène, de la propreté et de l'environnement

20e CPC Secteur sanitaire et social
Services aux entreprises et aux collectivités

Le titulaire de ce BEP est un professionnel qualifié du nettoyage, de la désinfection, de l'entretien des locaux.

Ses activités peuvent être classées en cinq fonctions :

- ☑ **Préparation des chantiers et des interventions (prélèvements d'échantillons, identification des supports, évaluation du niveau de propreté)**
- ☑ **Exécution (opérations d'entretien courant, de remise en état, de décontamination...)**
- ☑ **Maintenance**
- ☑ **Participation à la gestion de la qualité**
- ☑ **Service et communication interne et externe.**

Activités et compétences

Préparation des chantiers et des interventions

- ☑ *Prélèvements et mesures avant l'intervention*
- ☑ *Identification des supports, des salissures, dégradations et dysfonctionnements. Evaluation du niveau de propreté ou du degré de dégradation ou de dysfonctionnement avant l'intervention*
- ☑ *Choix des méthodes et des moyens, préparation et contrôle des équipements, des matériels, des produits et du site d'intervention*

Exécution d'opérations

- ☑ *entretien courant : dépoussiérage, lavage séchage, spray méthode, lustrage*
- ☑ *remise en état ou rénovation des surfaces de toute nature : détachage, décapage, détartrage, injection-extraction, protection, shampooing, nettoyage à la mousse, nettoyage à la haute pression, nettoyage vapeur*
- ☑ *décontamination, prédésinfection, désinfection et conditionnement de matériels.*
- ☑ *nettoyage dans les zones à risques ou sensibles*
- ☑ *nettoyage ou nettoyage-désinfection et rangement des équipements, des matériels, des accessoires et des produits ; Clôture du chantier*

Maintenance

Mise en oeuvre d'opérations de maintenance préventive et corrective de premier et de deuxième niveaux des moyens de production
Déclenchement d'un processus d'intervention corrective

➔

- **agent qualifié en désinfection et en bionettoyage,**
- **agent qualifié dans les services d'entretien des collectivités**
- **Etablissements d'hospitalisation , de cure et de convalescence; entreprises agroalimentaires, entreprises à contrainte d'empoussièrement**

Participation à la gestion de la qualité

☑ *Enregistrements techniques liés à la mise en oeuvre de la démarche qualité*
☑ *Autocontrôle de la qualité des prestations*
☑ *Traitement des prestations non conformes dans la limite de ses compétences*

Communication et service

☑ *Collecte et transmission des informations susceptibles d'améliorer la qualité du service pour le client*
☑ *Relations professionnelles internes à l'entreprise*

Descriptif des composantes de la certification :

☑ *Techniques professionnelles (coef 10)*
☑ *Sciences appliquées, prévention et traitement des biocontaminations (coef 4)*
☑ *Analyse d'une situation professionnelle (coef 2)*
☑ *Français (coef 4)*
☑ *Mathématiques-sciences physiques (coef 4)*
☑ *Histoire-géographie (coef 1)*
☑ *Langue vivante étrangère (coef 1)*

Mention complémentaire Assistance, conseil, vente à distance

15e CPC Techniques de commercialisation

Le titulaire de la mention complémentaire Assistance, conseil, vente à distance assure à distance, en utilisant les technologies de l'information, la gestion de la "relation client": il accueille, renseigne, conseille et fidélise la clientèle.

- ☑ **Il peut être amené à vendre un produit ou une prestation, fournir une assistance technique ou assurer le suivi des clients.**
- ☑ **Il est l'interlocuteur du client au premier niveau ; il intervient sous la responsabilité d'un superviseur, d'un chef de plateau en centre d'appels, ou d'un cadre commercial, technique...**
- ☑ **Le titulaire de cette mention complémentaire travaille dans des bureaux de type paysagé ou organisés en plateau. Pour toute activité, il utilise avec rigueur, précision et rapidité, selon des procédures normées et, en général dans le cadre d'une charte "qualité", des applications informatiques professionnelles couplées avec un équipement téléphonique adéquat. Il est évalué en fonction d'indicateurs de performance.**

L'activité est tributaire des flux d'appels téléphoniques entrants ou sortants.
Les conditions de travail s'inscrivent dans une large amplitude horaire qui peut être en horaires décalés, samedi, dimanche et jours fériés, dans le cadre des réglementations en vigueur.

- ☑ **Il doit faire preuve du niveau de culture générale, de curiosité et de maîtrise des outils d'information et de communication, nécessaires à l'exercice de ses fonctions.**

L'activité ne s'exerce pas en face à face, elle nécessite une excellente élocution, un sens de l'écoute et un sens commercial développés, une capacité d'adaptation et de réactivité aux différentes situations de communication et une résistance au stress.

- **Télé-opérateur, gestionnaire d'appel, télé-conseiller, télé-vendeur, téléprospecteur, conseiller clientèle, conseiller téléphonique....**
- **Entreprises qui intègrent dans leurs structures un service dédié à la gestion de la relation client qu'elle soit commerciale (vente, prospection, animation, fidélisation, recouvrement) ou de service (consommateur, gestion de crise, assistance téléphonique, réservation**

Descriptif des composantes de la certification :

- ☑ *Conduite d'activités professionnelles : pratique de la relation client à distance (Coef 5)*
- ☑ *Gestion de la relation client : environnement professionnel et communication écrite (Coef 3)*
- ☑ *Anglais professionnel (Coef 1)*

Activités et compétences

Maîtriser la relation client au téléphone

- ☑ *Réception/émission d'appels : enquête, sondage, recouvrement, assistance de premier niveau, vente, qualification fichier, consignes et procédures, scripts d'entretien, guides argumentaires, historiques clients, objectifs quanti/quali, contraintes temps/délais, démarche qualité*
- ☑ *Conseiller/assister : donner l'explication, lister les manipulations à effectuer, vérifier la compréhension et/ou rassurer, obtenir l'agrément, sécuriser et conforter l'interlocuteur,*
- ☑ *vendre (prospecter, négocier, fidéliser) : proposer, argumenter, répondre aux objections, conclure la vente, vente additionnelle, prise de rdv, encaissement, sécuriser et conforter le client,*
- ☑ *enquête/sondage : consulter la liste de noms, administrer le questionnaire, enregistrer les réponses,*
- ☑ *procéder à un recouvrement : consulter le fichier client, repérer les informations utiles, relancer le client, obtenir le paiement ou négocier un échéancier*

Utiliser les technologies de l'information et de la communication

- ☑ *Gestion des appels : réception, lancement, transfert, clôture des appels*
- ☑ *Traiter les documents et les informations à l'aide de l'outil informatique : formulaires électroniques, consultation de fichiers simultanément, sauvegarde et archivage des informations*
- ☑ *Transmettre et recevoir des données numériques*
- ☑ *Savoirs associés : couplage CTI, SVI, messagerie, internet, CRM, SGBDR*

Utiliser les techniques de communication

- ☑ *Rendre compte par écrit, traiter un message écrit = annotations, analyse, recherche et choix des informations, rédaction de la réponse, transmission des messages en français et en anglais, produire un message personnalisé à partir de lettres type*

Travailler au sein d'une équipe

- ☑ *Transmettre des consignes, signaler les anomalies, émettre des propositions, évaluer sa performance globale, concourir à l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs*

Bac pro Services (accueil, assistance, conseil)

15e CPC Techniques de commercialisation

Le titulaire du baccalauréat professionnel Services est en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers.
Dans ce cadre il accueille, informe, conseille la clientèle ou le public en face à face ou au téléphone.

- ☑ **Il recherche les informations relatives à la demande d'assistance, oriente les demandeurs vers les personnes ou les services compétents.**
- ☑ **Il traite les réclamations, les mécontentements en repérant les éléments du conflit, et propose des solutions adaptées.**
- ☑ **Il est amené également à commercialiser les services marchands de l'entreprise ou de l'organisme qui l'emploie. Dans ce cas il doit être capable de détecter les besoins des clients, de présenter les différents services offerts et les vendre, de participer à la mise en place d'opérations promotionnelles et de suivre la clientèle.**
- ☑ **Pour mener à bien ces différentes activités l'employé tient des fichiers informatisés (clients, prospects, adhérents, affiliés ..) qu'il met régulièrement à jour.**
- ☑ **Il se constitue une documentation qu'il sait exploiter et actualiser.**
- ☑ **Il peut être amené à rendre compte en faisant remonter des informations à sa hiérarchie. Pour cela il établit des statistiques, met en place des études de satisfaction, fait des propositions pour améliorer les services rendus.**

- **agent d'accueil, agent d'information, agent relations-clientèle**
- **entreprises de services (compagnies aériennes, d'assurances)**
- **administrations (caisse d'assurances maladie, d'allocations familiales, Urssaf…)**
- **collectivités territoriales**

Descriptif des composantes de la certification :

- ☑ *Organisation et gestion de prestations de services (Coef 4)*
- ☑ *Cadre économique et juridique de l'activité professionnelle (Coef 1)*
- ☑ *Mathématiques (Coef 1)*
- ☑ *Communication orale professionnelle (Coef 3)*
- ☑ *Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, assistance, conseil (Coef 4)*
- ☑ *Montage de projet ((Coef 1)*
- ☑ *Langue vivante (Coef 2)*
- ☑ *Français (Coef 3)*
- ☑ *Histoire géographie (Coef 2)*
- ☑ *Education artistique - Arts appliqués (Coef 1)*

Activités et compétences

Relation avec la clientèle

- ☑ *Information, orientation, réclamations*
- ☑ *Travailler en équipe, consignes, script*
- ☑ *Accueil du public : accueil physique/téléphonique, information du public, orientation sélective*
- ☑ *Conseil assistance : explication/argumentation, proposition de solutions, médiation gestion des conflits, aide personnalisée*

Commercialisation du service

- ☑ *Identification de la cible et de ses attentes*
- ☑ *Fichier client, opérations promotionnelles*
- ☑ *Adapter, faire évoluer, suivre l'offre de service*
- ☑ *Enquête, actions d'information, démarche qualité, gestion des réclamations*
- ☑ *Connaissance du public et des attentes, offre de services adaptés aux besoins, suivi des usagers, respect de la qualité et des normes, gestion des litiges*

Organisation et gestion de son activité

- ☑ *Travaux administratifs, outils bureautiques*
- ☑ *Documentation, gestion de dossiers, traitement de l'information*
- ☑ *Animation d'équipe, planification*
- ☑ *Gestion commerciale, statistique, prévisionnel, budget, analyse des résultats*
- ☑ *Gestion du temps et des priorités, analyse, traitement et suivi des dossiers, gestion et résolution des réclamations, traitement de données quantitatives, gestion informatisée de l'activité, montage de dossiers et calculs des coûts, statistiques*

Adaptation à l'environnement

- ☑ *Identifier le besoin, mettre en œuvre (budget), présenter un projet : éléments économiques et juridiques*
- ☑ *Situer l'environnement économique, respecter les contraintes juridiques*
- ☑ *Identifier un projet, mettre en forme et en œuvre*

Bac pro Services de proximité et vie locale

20e CPC Techniques administratives et de gestion
Services aux personnes

Le titulaire de ce diplôme est un intervenant de proximité pouvant s'adresser à différents publics (enfants, adolescents, adultes, habitants d'un quartier, locataires, usagers d'un service public, clients d'un service commercial...) dont les besoins spécifiques ne requièrent pas les compétences d'un travailleur social.

Ses activités sont fondées sur un processus relationnel destiné à améliorer les relations entre les personnes mais aussi entre les usagers/clients

Activités et compétences

Accompagnement de publics aux demandes spécifiques, dans les démarches ou pour l'accès des services administratifs, medico-sociaux, techniques...

- ☑ *Identification des demandes spécifiques des personnes : demande d'informations (accès aux soins, formation…) de services (portage à domicile…), d'aides (pour retour au domicile après hospitalisation…)*
- ☑ *Identification des ressources de proximité disponibles, relations avec les partenaires (structures administratives, sanitaires, sociales travailleurs sociaux, autres professionnels)*
- ☑ *Accompagnement des personnes dans le repérage des structures locales ou dans la recherche de solutions*
- ☑ *Aide à la constitution de dossiers, aide à la réalisation de courriers administratifs, aide aux démarches*
- ☑ *Mise en relation de l'usager avec les structures, les services concernés et accompagnement éventuel de l'usager*
- ☑ *Aide à la résolution des difficultés rencontrées avec intervention éventuelle auprès des structures et suivi de la résolution des difficultés rencontrées*
- ☑ *Bilan des activités conduites : nature, nombre de sollicitations,…*

Animation de dispositifs d'information ou de points d'écoutes personnalisés

- ☑ *Mise en place des conditions d'accueil des personnes (accueil direct ou par moyens de communication) : planification des écoutes, coordination des écoutants, organisation matérielle des lieux…*
- ☑ *Veille de l'offre d'informations et actualisation*
- ☑ *Accueil des publics, écoute des demandes, orientation vers les dispositifs de proximité ou d'autres professionnels*
- ☑ *Information des publics et conseils d'utilisation/d'accès sur les ressources de proximité (équipements culturels, équipements sanitaires, sociaux…) ou mise à disposition de documents d'information assortie d'explications*

- **Assistant de gestion locative, animateur de services périscolaires, adjoint d'animation, animateur de vie résidentielle, agent administratif de proximité, médiateur social**
- **Activités de soutien et d'aide à l'intégration**

☑ *Aide des publics dans la recherche d'informations (consultation de bases de données, de documentation administrative locale…)*

☑ *Suivi de l'activité des dispositifs (enregistrement des indicateurs, bilans d'activités, gestion des doléances,…)*

Organisation et animation d'actions en direction de certains publics (aide aux enfants scolarisés, adultes demandeurs d'emplois, population d'origine étrangère...)

☑ *Identification des publics et accompagnement dans l'expression de leurs besoins, de leurs attentes*

☑ *Identification des moyens mis à disposition (moyens matériels, moyens humains, moyens financiers…)*

☑ *Mise en relation des intervenants, ou organisation de rencontres entre divers partenaires (parents, enseignants, éducateurs…)*

☑ *Planification des activités selon un cahier des charges donné, et coordination éventuelle avec l'activité d'autres professionnels*

☑ *Assistance au déroulement des actions : aide au travail scolaire pour des enfants handicapés ou en difficulté scolaire, ateliers d'alphabétisation, actions d'insertion professionnelle…*

☑ *Suivi, évaluation des actions et ajustements si nécessaire avec les autres intervenants (de l'organisation, des objectifs, des contenus…)*

Descriptif des composantes de la certification :

☑ *Réalisation d'actions professionnelles (coef 4)*

☑ *Préparation et mise en oeuvre d'un projet d'activités, d'actions (coef 4)*

☑ *Communication - médiation (coef 3)*

☑ *Cadre de l'action professionnelle (coef 3)*

☑ *Mathématiques (coef 1)*

☑ *Langue vivante (coef 2)*

☑ *Français (coef 3)*

☑ *Histoire géographie (coef 2)*

☑ *Éducation artistique-arts appliqués (coef 1)*

Bts Assistant(e) de direction

16e CPC Techniques administratives et de gestion

L'Assistant de direction est le collaborateur d'un Directeur général, d'un Directeur d'unité ou d'un chef de service.

- ☑ **Il (ou elle) exerce son activité autour de trois pôles : la communication écrite et orale, l'organisation et la documentation.**
- ☑ **Il rédige, traite, produit, diffuse et transmet des textes divers (courriers, notes, comptes rendus, rapports) et des messages visuels (tableaux, graphiques, diagrammes, schémas).**
- ☑ **Il élabore et présente des synthèses de documents, de dossiers, prépare des revues de presse.**
- ☑ **Il accueille en situation de face à face ou au téléphone, filtre les appels.**
- ☑ **Il est amené à faire des présentations orales devant un groupe ou à animer une petite équipe. Il participe régulièrement à des réunions, des entretiens qu'il peut avoir à conduire.**
- ☑ **Il choisit, conçoit et utilise des supports d'information papier ou magnétiques (disque dur, disquette, vidéodisque) ainsi que des fichiers et bases de données. Il s'occupe du classement et de l'archivage de l'ensemble de ces supports.**
- ☑ **Il gère le temps de son responsable : il organise les rendez-vous, tient l'agenda, conçoit et suit des plannings.**
- ☑ **Il organise les réunions, voyages et déplacements et peut avoir à tenir un budget lié à une activité du service.**
- ☑ **Il peut être amené à répartir les tâches au sein d'une équipe et à gérer des projets (organisation d'une manifestation exceptionnelle ou introduction de nouvelles procédures par exemple).**
- ☑ **Il recherche, exploite et actualise les sources documentaires, choisit et consulte des banques de données, constitue des dossiers documentaires.**

L'ensemble de ces activités implique un recours constant aux outils de la bureautique et des technologies de l'information et de la communication, et se pratique aussi bien en langue française qu'en langue étrangère.

assistant(e) de direction, secrétaire de direction, collaborateur (trice) de direction, attaché(e) de direction

Activités et compétences

Communiquer en français et dans une langue étrangère

- ☑ *Communiquer par écrit : produire un écrit, retraiter un écrit existant, faire une synthèse, rendre compte, utiliser des outils bureautiques*
- ☑ *Communiquer oralement dans une relation interpersonnelle ou au sein d'un groupe : traiter les objections, utiliser des supports audiovisuels, accueillir (en respectant des consignes, informations, contraintes qualité, confidentialité, temps, coûts)*
- ☑ *Diffuser et transmettre : déterminer les destinataires, choisir des moyens, des outils et procédures*

Gérer et organiser

☑ *l'information et la documentation : rechercher, collecter, saisir, organiser l'indexation, les banques de données, archiver, traiter et diffuser : mettre à jour, gérer les moyens de diffusion*

☑ *le temps : évaluer le temps nécessaire, ordonnancer les activités, assurer le suivi, réagir aux imprévus*

☑ *les activités et les ressources : organiser (locaux, matériels, procédures, établir un budget), mettre en œuvre (donner des consignes, coordonner, gérer matériel et fournitures), suivre et contrôler (écart prévu/réalisé), rendre compte*

☑ *traitement des données quantitatives : coûts, budget, statistiques*

Assister

☑ *Délimiter son domaine d'intervention : initiatives, autonomie, champ relations humaines, organisation, équipement bureautique, financier*

☑ *Faciliter, repérer les dysfonctionnements, actions correctives, méthodologie de résolution de problèmes, préparer la prise de décision, alerter (traces, attirer l'attention du décideur), suivi des décisions*

☑ *Décharger : filtrer, suppléer*

☑ *Conduire un projet : monter un dossier, comparer des solutions, ordonnancer et répartir les tâches, contrôler le déroulement, évaluer les résultats*

Titre Assistant de vie aux familles

Ministère de l'emploi
CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers

L'assistant(e) de vie aux familles (ADVF) effectue les services attendus par les personnes auprès desquelles il (elle) intervient pour concourir au maintien à domicile et faciliter la vie quotidienne :

- ☑ **réalisation de leurs tâches domestiques (entretien du logement, du linge, courses, préparation des repas) ;**
- ☑ **assistance pour les actes qui les concernent personnellement (leur hygiène corporelle, leur alimentation, leurs déplacements) ;**
- ☑ **prise en charge de leurs jeunes enfants.**

Cet emploi s'exerce auprès de familles, de personnes dites " fragilisées " ou " sensibles " comme les jeunes enfants, les personnes malades, handicapées, les personnes âgées, soit ponctuellement, soit régulièrement.

L'assistant(e) de vie aux familles assure ses fonctions de façon autonome, s'adapte à des contextes familiaux différents.

- **Cet emploi de service s'exerce le plus souvent au domicile des particuliers et parfois dans leur espace privé au sein de structures collectives.**
- **L'assistant(e) de vie aux familles utilise les équipements et produits disponibles au domicile des personnes.**
- **L'emploi peut être dans des associations d'aide à domicile, en emploi direct, dans des entreprises de services à la personne ou dans des collectivités publiques.**

L'assistant(e) de vie aux familles met en place une relation professionnelle, planifie et organise ses interventions, prend en compte les mesures de prévention et de sécurité, tient compte des personnes, respecte et met en œuvre les règles professionnelles de base.

Cet emploi peut s'exercer auprès d'un seul employeur ou auprès d'employeurs multiples.

Il peut s'exercer à temps plein mais le plus souvent il s'exerce à temps partiel. Les horaires sont variables, décalés (y compris le travail de nuit, de fin de semaine).
Il nécessite des déplacements qui peuvent représenter un temps important.
La possession d'un moyen de locomotion est parfois nécessaire.

Activités et compétences

1 - ASSISTER LES PERSONNES DANS LES ACTES ESSENTIELS DE LEUR VIE QUOTIDIENNE

☑ *Prendre contact, créer et maintenir une relation professionnelle avec la personne et son entourage*

☑ *Organiser les actes à accomplir en accord avec la personne et en s'adaptant au contexte*

☑ *Faire face aux situations d'urgence, ou qui nécessitent la mise en place d'un relais*

☑ *Contribuer à l'autonomie physique, intellectuelle et sociale des personnes*

☑ *Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés dans l'aide à la toilette et à l'habillage, aux déplacements, à l'alimentation*

2 - RELAYER LES PARENTS DANS LA PRISE EN CHARGE DE LEURS ENFANTS A LEUR DOMICILE

☑ *Etablir le premier contact, communiquer et assurer le relais des parents à chaque intervention.*

☑ *Organiser le temps et les activités avec un ou plusieurs enfants*

☑ *Assurer la sécurité physique et morale des enfants*

☑ *Accompagner la socialisation et les apprentissages de base des enfants*

☑ *Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés aux enfants lors des levers et couchers, de la toilette et de l'habillage, des repas*

3 - ASSISTER LES PERSONNES DANS LEURS TACHES DOMESTIQUES

☑ *Débuter et conclure les interventions à domicile*

☑ *Organiser les tâches domestiques en fonction du contexte et du temps imparti*

☑ *Travailler en sécurité et prévenir les risques domestiques*

☑ *Etre attentif aux personnes et respecter leurs habitudes*

☑ *Mettre en œuvre les techniques et gestes professionnels appropriés dans l'entretien du logement, du linge, la préparation des repas et des courses*

Brevet professionnel Administration des fonctions publiques

Le titulaire du BP Administration des fonctions publiques exerce des tâches relevant des techniques administratives de base, incluant :

- ☑ **d'une part le secrétariat et l'accueil du public**
- ☑ **et d'autre part des activités de gestion administrative et de communication, ou de gestion financière et comptable, l'assistance télématique, informatique et bureautique.**

Agent administratif de services administratifs publics ou privés, d'administrations

Activités et compétences

Communication professionnelle

- ☑ *Pratique du téléphone, exploitation des messages reçus, production de messages écrits*

Organisation administrative

- ☑ *Gestion du temps, de l'espace ergonomique et bureautique, de l'information et suivi des dossiers*
- ☑ *Gestion des matériels et fournitures*
- ☑ *Administration des commandes aux fournisseurs*

Pratique des outils informatiques

- ☑ *Traitement de texte, tableur, systèmes de gestion de bases de données*

Droit appliqué aux fonctions publiques

- ☑ *Environnement économique de l'activité administrative*
- ☑ *Bases du droit et des institutions publiques*
- ☑ *L'organisation constitutionnelle et administrative française*
- ☑ *Moyens de l'administration : le budget, le statut fonctionnaire*
- ☑ *Contrôle de l'activité administrative*

Trois options :

Gestion administrative et communication

- ☑ *Suivi administratif et gestion, accueil, pratique du téléphone, production de messages écrits, informations intra et inter services, documentation*

Gestion financière et comptable

- ☑ *Liquidation, mise en recouvrement, engagement, liquidation ordonnancement, travaux de fin de période, surveillance de la trésorerie, gestion comptable prévisionnelle, détermination des coûts et des résultats, gestion des stocks*

Assistance télématique, informatique et bureautique

- ☑ *Mise en place, maintenance, analyse d'applications, télématique, conseil et formation utilisateurs*

Descriptif des composantes de la certification :

- ☑ *Activités professionnelles de synthèse*
- ☑ *Pratique des outils informatiques*
- ☑ *Droit appliqué aux fonctions publiques*
- ☑ *Epreuve optionnelle (au choix) :*
  - *gestion administrative et communication*
  - *gestion financière et comptable*
  - *assistance télématique, informatique et bureautique*
- ☑ *Expression française et ouverture sur le monde*

Mention complémentaire Aide à domicile

20e CPC Secteur sanitaire et social
Services aux personnes

Le titulaire de la Mention complémentaire aide à domicile exerce ses fonctions auprès de familles, de personnes âgées ou handicapées vivant en logement privé, individuel ou collectif. Il travaille en étroite collaboration avec les différents partenaires sanitaires et sociaux intervenant auprès de ces catégories d'usagers. Il contribue au maintien de leur vie sociale.

- **Auxiliaire de vie, aide ménagère, travailleur familial**
- **Associations d'aide et de maintien à domicile, collectivités territoriales, employeurs particuliers, organismes et services concourant au maintien à domicile**

Activités et compétences

Diagnostic de situation

☑ *Repérage des besoins, des attentes, et des potentialités des personnes : évaluation des ressources et des contraintes des situations ; recueil des consignes à respecter ; identification des tâches prioritaires à effectuer ; repérage des limites de compétences et identification des personnes à solliciter*

Communication

☑ *Prise de contact avec la personne et son entourage ; écoute, dialogue, négociation avec la personne, la famille ; sécurisation de la personne, participation au soutien psychologique... ; relations avec les autres partenaires intervenant à domicile ; transmission d'informations...*

Maintien et restauration de l'autonomie :

☑ *Stimulation des fonctions intellectuelles, sensorielles et motrices par les activités de vie quotidienne ; aide au repérage temporel et spatial ; stimulation des relations sociales*

Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne :

☑ *Participation à l'élaboration et/ou la réalisation de repas équilibrés et conformes aux régimes prescrits, service des repas ; veille, si nécessaire, à la prise de médicaments selon les indications médicales ; aide aux activités de loisirs et de la vie sociale, à la mobilisation, aux déplacements et à l'installation de la personne, au retrait et à la mise en place d'appareillages, aux soins d'hygiène et de confort, à l'habillage et au déshabillage, aux fonctions d'élimination*

D'entretien et d'aménagement du cadre de vie :

☑ *Entretien courant du linge, des vêtements, du logement...*

Organisation et gestion :

☑ *Gestion des produits courants, du budget alloué pour les achats, aide au classement des documents familiaux et aux démarches administratives*

Gestion de la qualité :

☑ *Evaluation de la qualité de l'action ; réajustement de l'action ; participation aux action qualité*

Descriptif des composantes de la certification :

Epreuve pratique (coef 4) :

☑ *Concevoir un repas et en préparer une partie, réaliser l'entretien d'un local et des équipements et/ou l'entretien de linge et de vêtements et/ou assurer la gestion de documents de la vie quotidienne, réalisation de soins d'hygiène corporelle et/ou d'aide au confort et aux activités motrices et/ou des techniques de prévention et de sécurité, des activités de maintien de la vie sociale et de loisirs*

Sciences et technologies (coef 3) :

☑ *Sciences médico-sociales, physiopathologie et/ou technologies du logement et/ou techniques de services à l'usager*

Entretien (coef 2) :

☑ *Présentation de deux situations différentes (niveau d'autonomie des personnes, environnement humain et matériel…) en indiquant les besoins identifiés, les moyens mis en œuvre, son rôle dans le dispositif mis en place et dans l'accompagnement de la personne*

Licence Professionnelle - Manager opérationnel dans la protection sociale

Ministère de l'Education nationale

Le manager opérationnel encadre une équipe de travail dans un organisme de Protection sociale. Il anime l'équipe et manage les personnes qui la compose

Activités et compétences

- ☑ *Il exerce son activité dans tout organisme de Sécurité sociale*
- ☑ *Il participe à la réalisation des objectifs fixés par la direction de l'organisme, en assurant le fonctionnement optimum d'une ou plusieurs équipe(s) d'opérationnels*
- ☑ *Il détermine les objectifs opérationnels de son secteur d'activités*
- ☑ *Il organise et gère les moyens et évalue la performance de son secteur*
- ☑ *Il anime son (ou ses) équipe(s) et manage les personnes qui la (ou les) composent*
- ☑ *Il met en oeuvre des démarches de résolution de problèmes pour optimiser l'action de son secteur d'activités*
- ☑ *Il propose des changements contribuant au développement de son secteur et/ou de l'organisme*
- ☑ *Il participe, en tant que personne ressource, à des projets ou missions spécifiques*
- ☑ *Il recherche et développe des coopérations avec des réseaux de partenaires et intervient dans des actions de communication à l'attention des assurés*

- **Manager opérationnel**
- **Responsable d'unité de travail**
- **Cadre de proximité**
- **Organisme de protection sociale,**

Descriptif des composantes de la certification :

Cinq unités d'enseignement en " face à face " pédagogique (400 heures)

		coefficient
Unité 1	*Protection sociale et évolution du monde contemporain*	*3*
Unité 2	*Management des unités de travail*	*7*
Unité 3	*Systèmes d'information et de gestion des données*	*5*
Unité 4	*Communication et animation d'équipe*	*6*
Unité 5	*Stratégie et management de projet*	*3*

Une unité d'initiation à la recherche (150 heures)

		coefficient
Unité 6	*Projet de recherche tutoré en groupe*	*6*

Une unité d'apprentissage et rédaction du mémoire professionnel (560 heures)

		coefficient
Unité 7	*Stage pratique en organisme*	*9*

Durée totale : 1110 heures

Pré-requis : Bac + 2

BTS Economie sociale et familiale

20e CPC Secteur sanitaire et social
Service aux personnes

Le titulaire de ce BTS est un travailleur social qui informe et conseille les personnes et les familles en difficulté sur tous les problèmes de la vie quotidienne : insertion, logement, gestion de budget, santé...
Il joue un rôle important en matière de développement social des quartiers.
Il contribue à la prévention de l'exclusion sociale sous toutes ses formes.
Ce spécialiste du conseil et de l'information est également un formateur qui organise diverses actions de formation (stages d'insertion, cours d'économie sociale et familiale...).
Il travaille en collaboration avec les autres travailleurs sociaux.

Activités et compétences

- **conseiller en économie sociale et familiale**
- **petites collectivités, structures d'accueil, services de consommateurs des entreprises, organisations de protection des consommateurs, caisses d'allocations familiales, bureaux d'aide sociale, collectivités locales et territoriales, les établissements de soins, mutuelles, coopératives, associations...**

Aide à la conception et à la promotion de produits et de services

☑ *Participation à des études de besoins : élaboration des outils d'enquête, mise en œuvre, analyse des résultats, définition des besoins*

☑ *Etude technique de produits et de services : mise au point de protocoles (culinaire, entretien), comparaison de produits/services …*

☑ *Production de doc. Technique, outils pédagogiques de présentation de produits/services*

☑ *Information à destination des usagers, suivi des réclamations*

Expertise et conseils techniques

☑ *Etude de besoins et conseils en matière d'achats de produits, de matériels et d'équipements*

☑ *Proposition de conception ou d'adaptation de circuits (distribution des repas, collecte du linge, entretien des locaux, collecte et évacuation de déchets)*

☑ *Etude technique de logement (équipements, matériaux, organisation dans l'espace)*

☑ *Suivi du patrimoine locatif*

☑ *Participation au suivi qualité*

Gestion hôtelière

☑ *Accueil, gestion de l'entretien des locaux et du linge, gestion de la distribution des repas en petite collectivité, aménagement de l'espace, participation à l'élaboration et au suivi de contrats de sous-traitance (locaux, linge, repas, matériels)*

Animation-formation à visée éducative et socio éducative

☑ *Organisation d'activités d'information, d'ateliers, animation des ateliers, participation à la mise en œuvre de formation professionnelle*

☑ *Encadrement et gestion*

☑ *Participation au recrutement du personnel, suivi du travail des équipes, animation des équipes de travail relevant de sa compétence*

☑ *Gestion administrative et financière : tenue et suivi des dossiers (aide au logement, amélioration de l'habitat, aide à domicile, recours en consommation)*

☑ *Suivi du paiement des différentes prestations de service, des loyers*

☑ *Gestion de budgets de fonctionnement*

Encadrement et gestion

☑ *Participation au recrutement du personnel, suivi du travail des équipes, animation des équipes de travail relevant de sa compétence*

☑ *Gestion administrative et financière : tenue et suivi des dossiers (aide au logement, amélioration de l'habitat, aide à domicile, recours en consommation)*

☑ *Suivi du paiement des différentes prestations de service, des loyers*

☑ *Gestion de budgets de fonctionnement*

Descriptif des composantes de la certification :

☑ *Société, institution et vie quotidienne (coef 5)*

☑ *Economie et gestion appliquée à la profession (coef 2)*

☑ *Sciences appliquées à l'alimentation et à la santé (coef 3)*

☑ *Sciences et technologie de l'habitat et de l'environnement (coef 3)*

☑ *Epreuve pratique : alimentation, habillement ou aménagement du cadre de vie (coef 5)*

☑ *Etude et projet (coef 5)*

☑ *Langue vivante étrangère (coef 2)*

RÉSEAU

académie Créteil

éducation nationale enseignement supérieur recherche

Métiers de l'informatique

Sur ce site nous avons organisé un groupe de six personnes appartenant à trois services différents :

- Technicien du service Prestations en nature — deux personnes (Tulle et Brive)
- Technicien du service Prestations en espèce — deux personnes (Tulle et Brive)
- Technicien agent d'accueil — deux personnes (Tulle et Brive)

Nous avons également mené trois entretiens individuels avec un représentant de chacun des services.

Les personnes que nous avons rencontrées travaillent à la CPAM pour la plupart depuis plus de dix ans. Ils ont tous occupé des postes dans d'autres services ce qui fait que tous ont une bonne connaissance du fonctionnement des services et leurs activités. Certains ont travaillé sur des projets importants comme la mise en place de la CMU.

Nous avons donc choisi de faire une restitution par service et non par personne car les différences individuelles sont peu significatives au niveau du diplôme validable.

UCANSS
UNION DES CAISSES NATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

REGROUPEMENT DES FONCTIONS DE GESTIONNAIRE DE L'INFORMATIQUE LOCALE ET D'INFORMATICIEN

ACTIVITES PRINCIPALES	TACHES	CARACTERISTIQUES PERSONNNELLES	CONNAISSANCES
◆ **Gestion du parc micro machines**	Tenue de l'inventaire Suivi du matériel et de l'environnement des logiciels	Méthodique, organisé Disponible Rigoureux	◆ Culture de l'entreprise ◆ Connaissances acquises sur le terrain (expérience) ◆ Connaissances techniques : - langages - matériels - composants - système d'exploitation ◆ Connaître les outils - Access-Master - Netware - Windows NT
◆**Maintenance/Hot-line/Assistance**	Analyse du problème Dépannage Appel maintenance extérieure Orientation vers les "bons "intervenants Suivi des incidents (traçabilité) Pédagogie/formation	Savoir analyser l'urgence Convivial Patient Pédagogue Disponible, aimable	
◆**Installation du matériel**	Réception, déballage Installation et paramétrage	Curieux	
◆**Installation des logiciels**	Réception, validation, Généralisation/déploiement Masterisation	Ingénieux Débrouillard	
◆**Administration des serveurs et systèmes d'informatiques locaux**	Sauvegarde du système et des données Supervision du réseau Mise à jours des différentes versions et des patchs	Sens des responsabilités Vigilant	
◆**Gestion de la sécurité**	Gestion des habilitations Création des personnes, droits d'accès, Cartes, personnalisation Lutte anti-virus Vérification du partage des ressources	Persuasif(ve) Capable d'écoute	◆ Maîtrise du conflit

	Lutte anti-virus Vérification du partage des ressources Rappel des procédures (prêt de carte, …) Mise en place d'un contrôle interne	Capacité d'écoute	
◆**Communication/Information**	<u>En interne</u> : hiérarchie locale, CPAM, direction régionale, utilisateurs <u>En externe</u> : CRAM, Contrôle Médical, Maintenance, support national Elaboration de procédures, Messagerie/Serveur vocal Tableaux de bord Réunions : élaboration de comptes-rendus Plannings	Capacité d'adaptation Clarté, précision	◆ Connaissances bureautiques (Word/Excel…) ◆ Qualités rédactionnelles
◆**Formation**	Elaboration de supports/documentation Organisation de la formation (salle, moyens) Définition du contenu après analyse des besoins Tutorat, accompagnement Méthodes d'évaluation (création d'indicateurs) Partage des connaissances (Aide-GIL)	Bonne élocution Capacité d'animation Pédagoque Esprit d'équipe	◆ Connaissances pédagogiques ◆ Techniques de formation
◆**Gestion des supports et des versions**	Stockage et classement des supports		

REGROUPEMENT DES FONCTIONS D'ADMINISTRATEUR RESEAUX INFORMATIQUES

ACTIVITES PRINCIPALES	TACHES	CARACTERISTIQUES PERSONNNELLES	CONNAISSANCES
◆ **Développement de projets**	Par exemple : Installation d'un réseau Développement d'un site web Mise en place d'une configuration Client serveur (partage d'applicatifs) Renouvellement de matériels Automatisation du système… d'où : étude des besoins techniques, contraintes, avantages, recherche des solutions, analyse, études des coûts, élaboration des cahiers des charges ou des dossiers techniques d'aide à la décision, mise en œuvre, élaboration de stratégies d'intervention…	Méthodique Organisé Rigoureux Sens de l'analyse Imaginatif Sens des responsabilités	◆Grande culture technologique matériels (postes, serveur, connectique, périphériques), systèmes, applications, langage, évolutions…
◆ **Installation et configuration**	Installation du réseau complet (avec Wind2000 par exemple) Installation du serveur et des postes Installation des logiciels, bases de données Partage des applicatifs Mise en place des sauvegardes Configuration Paramétrage	Faculté d'adaptation Autonomie	◆ Connaissance des systèmes d'exploitation et environnement NT, Unix, Windows, Dos.. ◆ Connaître les outils bureautiques et de gestion (Excel, Word, GED…)

◆ **Administration et exploitation des réseaux**	Surveiller le réseau Repérer et analyser les anomalies Assurer la maintenance Résoudre les incidents Apporter les modifications Assurer les sauvegardes Améliorer le système Administration à distance Suivi de la Base de donnée Actualisation des logiciels Mise à jour technique	Réactif Patient Capacité d'écoute et de compréhension	Maîtrise des outils de communication Maîtrise technique et complète du système
◆ **Gestion**	Suivi du budget (tableaux de bord sur Excel) Analyse des coûts	Sérieux	
◆ **Mise en œuvre de la sécurité informatique**	Sensibiliser et informer les utilisateurs et les techniciens Sécurisation du système (logiciels) Gestion des droits	Avoir le sens des responsabilités Vigilant	
◆ **Formation et encadrement**	Préparation de supports d'information, d'utilisation Animation de réunion et d'information	Persuasion Capacité de synthèse Clarté, précision Avoir l'esprit d'équipe	◆ Maîtrise du conflit ◆ Qualités rédactionnelles

METIER DE TECHNICIEN INFORMATIQUE

Participation à l'élaboration d'un projet d'équipement ou d'installation réseau

- aide/conseil par rapport aux choix d'équipements
- analyser les contraintes techniques
- analyser les contraintes d'interventions
- respecter la réglementation et la sécurité

Connaissance du réseau et gestion du parc micro

- connaître le réseau existant : matériels, logiciels, réseau de câblage, plan implantation...
- gestion et mise à jour des documents techniques
- gestion du matériel (inventaire, commandes, suivi des réparations externes)
- relations fournisseurs (appuis techniques)

Préparation des installations

- réception et vérification du matériel
- analyser les procédures d'installation
- respecter les règles de sécurité
- préparation intégration matérielle des équipements
- établir un plan d'action d'exécution des travaux
- savoir réaliser un plan de cablâge

Installation et mise en œuvre du matériel

- réaliser ou modifier le cablâge
- installer des supports (connectique)
- mise à jour ou rédaction d'un rapport d'installation
- installation physique des matériels
- installer et configurer les logiciels, paramétrage...
- analyser les dysfonctionnement et effectuer les modifications, tester
- vérification des accès et des droits

Maintenance / Hotline / Assistance

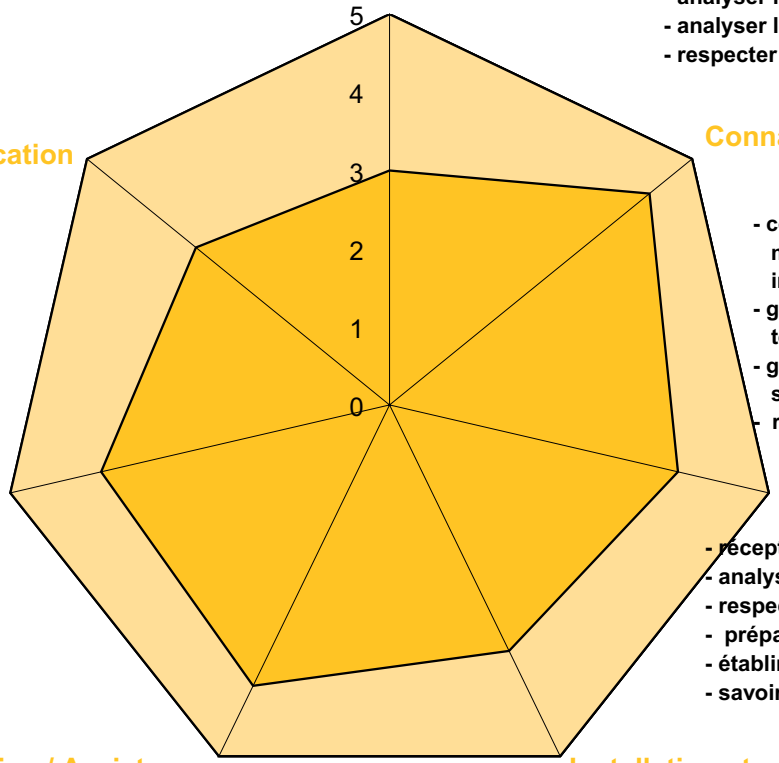
- gestion des interventions (urgences)
- analyse et diagnostic des pannes : supports, alimentations, matériels, logiciels, réseau...
- tests des matériels
- réaliser l'intervention

Formation et relation utilisateurs

- recensement des besoins et des problèmes auprès des utilisateurs
- conception de guides ou procédures
- formation

Gestion et planification

- gestion et organisation des interventions
- tenue de l'inventaire
- suivi des matériels et logiciels



Métiers de technicien informatique

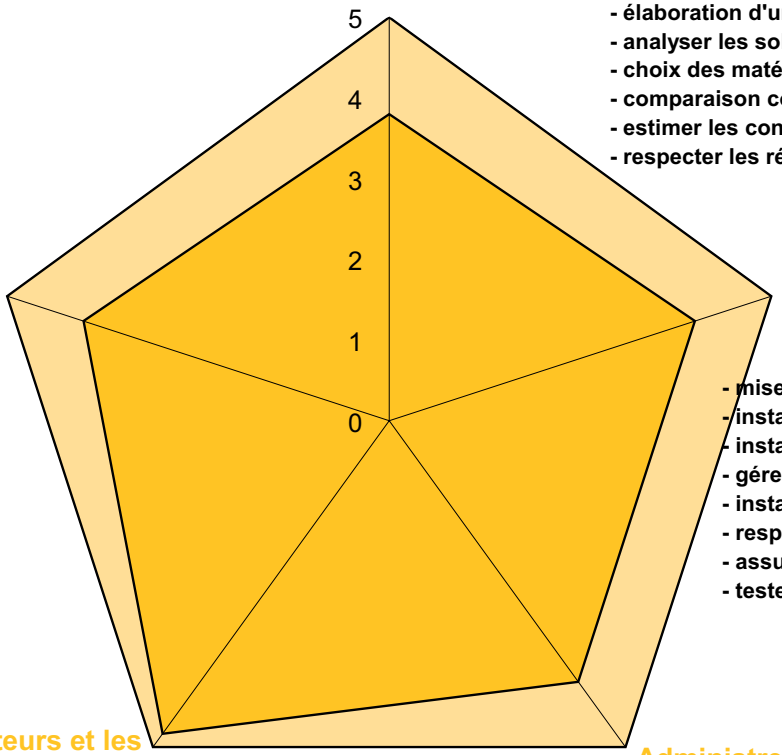
Epreuves du diplôme BAC PRO Micro-informatique et réseaux : installation et maintenance	
Etude des supports et protocoles de communication	
MATHEMATIQUES	
ANALYSE FONCTIONNELLE ET STRUCTURELLE D'UN RESEAU OU SYSTEME DE COM.	
EVALUATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL	
PREPARATION, INSTALLATION, MISE EN SERVICE D'UN EQUIPEMENT ET MAINTENANCE	
EPREUVE D'ANGLAIS	
FRANÇAIS	
HISTOIRE GEOGRAPHIE	
ARTS APPLIQUES	

- ☐ épreuve validable
- ☐ epreuve susceptible d'être validee
- ☐ epreuve non validable

METIER D'ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE

Etudier et proposer des solutions techniques adaptées

- analyser les besoins
- élaboration d'un cahier des charges
- analyser les solutions, les propositions
- choix des matériels adaptées
- comparaison coûts/techniques/besoins
- estimer les containtes; les incidences
- respecter les réglementations



Installer et configurer un système

- mise en place des postes
- installer et configurer le réseau
- installer un système de SGBD (base de données)
- gérer les périphériques
- installer une solution client-serveur
- respecter les délais
- assurer la sécurité réglementaire
- tester

Administrer et assurer la maintenance

- gérer la configuration du système
- gérer la gestion des utilisateurs et des droits
- assurer la surveillance du fonctionnement
- analyser les incidents et maintenance
- faire évoluer le système en fonction des besoins et assurer les modifications
- analyser les anomalies
- administrer une base de données

Assister et former les utilisateurs et les techniciens

- aider les utilisateurs et proposer des solutions
- rédiger des procédures ou des guides d'utilisation
- former les techniciens ou les utilisateurs

Sécurité informatique

- reperer les problèmes de sécurité
- proposer et mettre en place la sécurité du réseau (anti-virus…)

référentiel diplôme BTS
métier de technicien

Métier d'administrateur réseaux

Epreuves du diplôme BTS Informatique de gestion	
Français	
LANGUE ANGLAISE APPLIQUEE A L'INFORMATIQUE ET A LA GESTION	
MATHEMATIQUES	
ECONOMIE DROIT	
ETUDE DE CAS	
PRATIQUE DES TECHNIQUES INFORMATIQUES	
SOUTENANCE DE PROJET	

- ☐ épreuve validable
- ☐ epreuve susceptible d'être validee
- ☐ epreuve non validable

Métiers des services comptables

Epreuves du diplôme Bac pro comptabilité	
Activités professionnelles de synthèse	
ECONOMIE - DROIT	
MATHEMATIQUES	
PRESENTATION D'UNE ETUDE A CARACTERE PROFESSIONNEL	
PRATIQUES PROFESSIONNELLE EN ENTREPRISE	
PRATIQUES PROFESSIONNELLE SUR POSTE INFORMATIQUE	
EPREUVE D'ANGLAIS	
FRANÇAIS	
HISTOIRE GEOGRAPHIE	
ARTS APPLIQUES	

☐ épreuve validable
☐ epreuve susceptible d'être validee

Métiers d'assistante de direction - Cpam Tulle

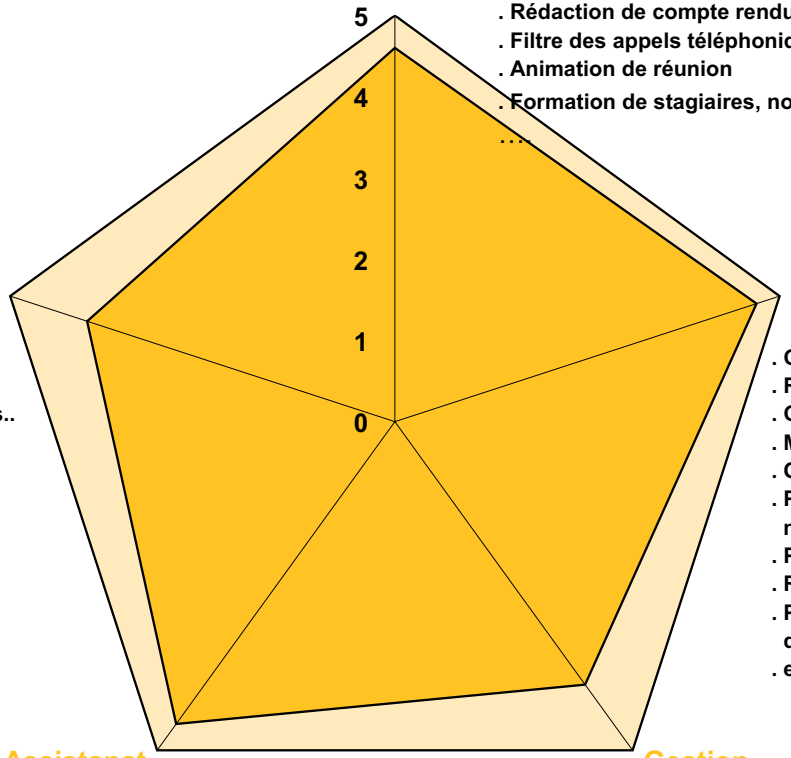
Epreuves du diplôme BTS Assistant de Direction	
Français	
EPREUVE DE LANGUE VIVANTE	
ECONOMIE ET DROIT	
PRATIQUE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	
ETUDE DE CAS	
EPREUVE PROFESSIONNELLE DE SYNTHESE	

- ☐ épreuve validable
- ☐ epreuve susceptible d'être validee
- ☐ epreuve non validable

METIER D'ASSISTANTE DE DIRECTION

Communication

. Accueil physique personnalisé/téléphonique
. Relations internes et externes (fournisseurs, entreprises)
. Relation avec les partenaires
. Réception et diffusion des messages
. Rédaction des courriers personnalisés,
. Rédaction de compte rendu
. Filtre des appels téléphoniques, notes et transmission
. Animation de réunion
. Formation de stagiaires, nouveaux employés..
….



Conduite de projets

. Participation à la mise en place de la qualité
. Mise en place d'une documentation
. Conception d'outils, de documents, supports..
. Elaboration de plaquettes
. Mise en place de procédures...

Organisation et suivi des dossiers

. Gestion du temps et des urgences
. Récolte et diffusion de l'information
. Gestion et suivi des dossiers
. Mise à jour de la documentation
. Organisation des réunions
. Préparation des réunions (documents, matériels...)
. Prise de notes
. Rédaction de synthèses
. Propositions et/ou mise en place d'amélioration.
. encadrement/gestion personnel

Assistanat

. Assister le Directeur dans divers domaines (préparation de dossier, organisation de réunion, rendez-vous…)
. Être la personne relais du service
. Régler des dysfonctionnement
...

Gestion

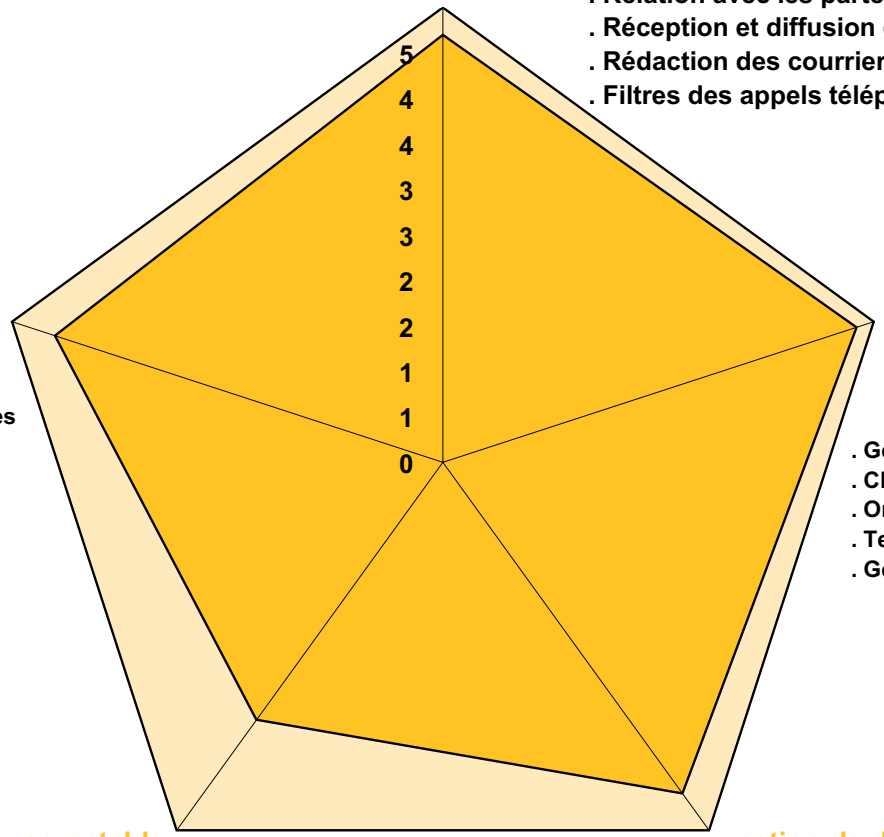
. Gestion et suivi de budget
. Participation à l'élaboration d'un budget
. Élaboration de statistiques
. Conception de graphiques
. Actualisation de données quantitatives

référentiel diplôme BTS Assistant de direction
métier d'assistante de direction

METIER DE SECRETAIRE

Communication

. Accueil physique/téléphonique
. Relations internes et externes (fournisseurs, entreprises)
. Relation avec les partenaires
. Réception et diffusion des messages
. Rédaction des courriers
. Filtres des appels téléphoniques, notes et transmission



Technique informatique

. Utilisation des outils informatiques et télématique adaptés à la réalisations des tâches (tableur, bases de données, traitement de texte, comptable, minitel, fax…)

Organisation

. Gestion du temps et des priorités
. Classement, archivage des dossiers
. Organisation de réunions,..
. Tenue de planning, échéancier, agenda…
. Gestion des courriers et des demandes

gestion comptable

. Gérer un budget
. Facturation
. Calculs de coûts
. Commandes matériel
. Gestion de stocks des fournitures

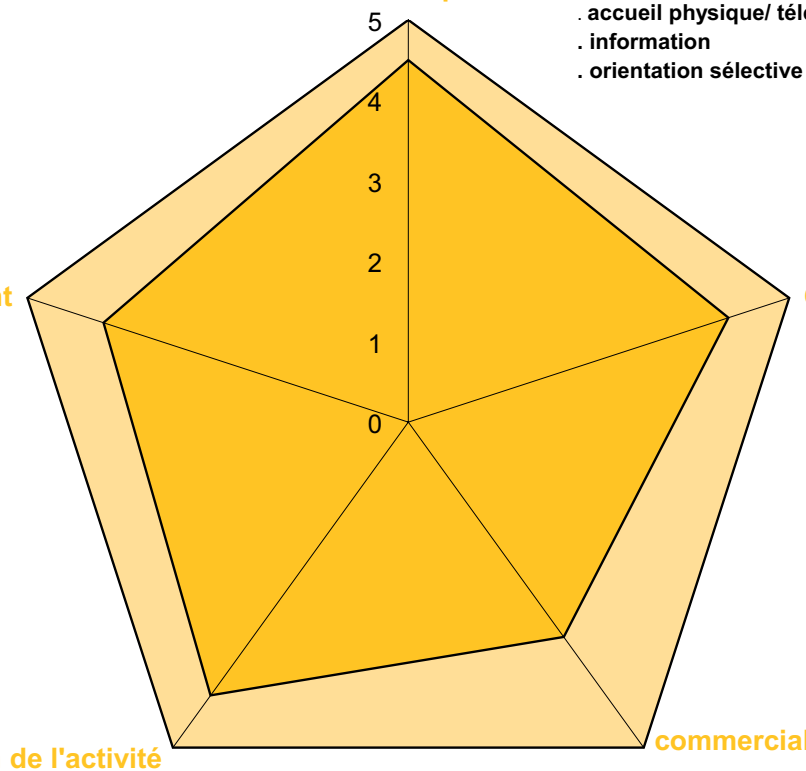
gestion de dossiers

. Traitement des dossiers
. Montage des dossiers
. Suivi des dossiers
. Conception d'outils (tableux de bord, courrier type,..)

référentiel diplôme Bac pro

secrétariat métier de technicien

METIER DE TECHNICIEN



Accueil du public

. accueil physique/ téléphonique
. information
. orientation sélective

Conseil Assistance

. explication
. proposition de solution
. médiation
. aide personnalisée

commercialisation des services avec le public

. connaissance du public/attentes
. offre des services adaptée aux besoins
. suivi des usagers
. respect quallité
. gestion des litiges

Organisation et gestion de l'activité

. gestion du temps et des priorités
. analyse, traitement et suivi des dossiers
. gestion et résolution des réclamations
. traitement de données quantitatives
. gestion informatisée
. montage de dossiers et calculs de coût
. statistiques

Adaptation à l'environnement

. Economique
. Juridique

référentiel diplôme Bac Pro

Services métier de technicien

METIER D'AGENT DE MAINTENANCE

Gestion des interventions

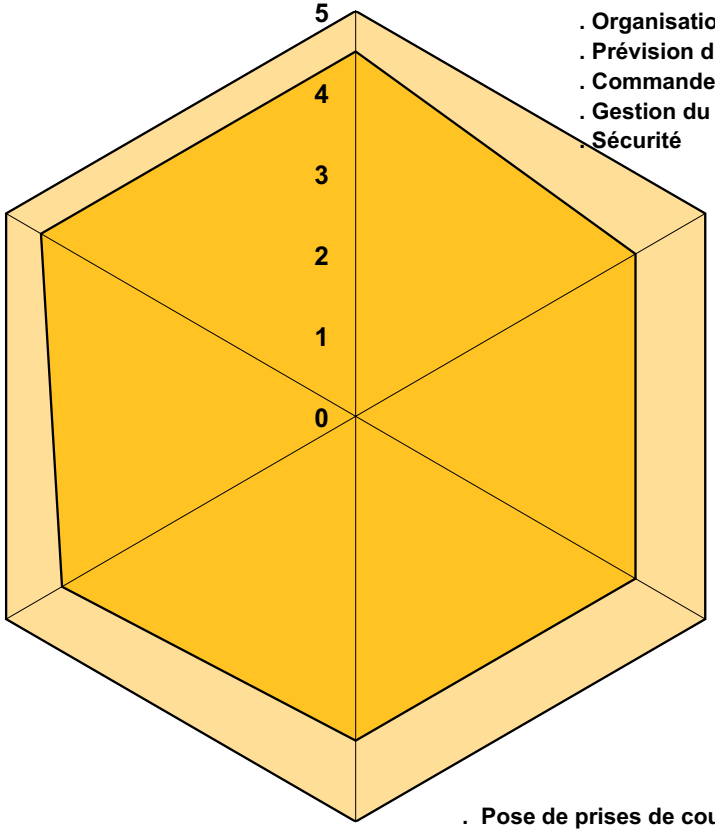
. Analyse des problèmes
. Diagnostic des problèmes
. Proposition de solutions techniques
. Gestion des priorités
. Réalisation des interventions préventives et curatives
. Organisation du chantier
. Prévision du matériel nécessaire
. Commandes
. Gestion du stock
. Sécurité

Peinture/revêtement

. Pose de papier peint
. Rénovation des locaux
. Pose des moquettes
. Mise en place de faux planchers ...

Plomberie

. Pose de radiateurs
. Entretien courant de la chaufferie
. Renovation des sanitaires
. Entretien des tuyauteries
. Réparation des fuites…



Métallerie-serrurerie

. Maintenance des stores
. Changement de serrures
. Réparation divers, soudures..

Menuiserie

. Pose de cloisons
. Fabrication portes, rangements…
. Réparations des huisseries ...

Electricité

. Pose de prises de courant
. Vérification / entretien d'appareils électriques
. Maintenance des portails électriques
. Pose de rampes de néon
. Cablage

référentiel diplôme CAP Maintenance de bâtiments de collectivité

métier d' agent de maintenance

METIER D'AGENT D'AGENT D'ACCUEIL - CPAM TULLE

Accueil du public

. accueil physique/ téléphonique
. information
. orientation sélective

Conseil Assistance

. explication
. proposition de solution
. médiation
. aide personnalisée

commercialisation des services avec le public

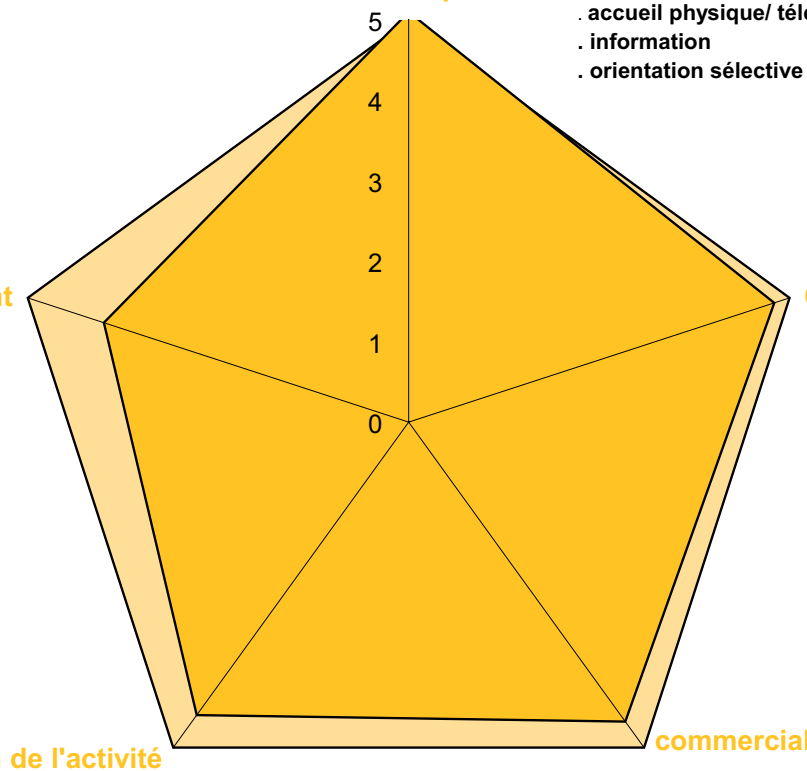
. connaissance du public/attentes
. offre des services adaptée aux besoins
. suivi des usagers
. respect quallité
. gestion des litiges

Organisation et gestion de l'activité

. gestion du temps et des priorités
. analyse, traitement et suivi des dossiers
. gestion et résolution des réclamations
. traitement de données quantitatives
. gestion informatisée
. montage de dossiers et calculs de coût
. statistiques

Adaptation à l'environnement

. Economique
. Juridique



référentiel diplôme Bac Pro

Services métier de technicien